Interface Designer
Hermès.NET V4

MANUAL DE USUARIO

Version 1.0a Julio 2010

DECLARACIÓN LEGAL

Este documento está protegido según las leyes de propiedad intelectual nacionales e internacionales.

El nombre VOCALCOM® y su logotipo son marcas registradas de VOCALCOM S.A. con sede central en 7 rue de Tilsitt, 75017 París, Francia. El nombre HERMES NET™ está protegido por las leyes de protección de software nacionales e internacionales. Los demás nombres y marcas comerciales mencionadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento, en cualquier medio o soporte, sin la previa autorización expresa de su editor (art. L122-4 y L122-5 del código francés de la Propiedad Intelectual).

El editor no asumirá ninguna responsabilidad por motivos de error tipográfico, de impresión o de error de símbolos, ni tampoco será responsable por el uso incorrecto de este documento.

El único propósito de este documento es de educar y formar a las personas. No podrá ser interpretado, en cualquier formato ni en absoluto, como contrato, acuerdo (incluso sui generis) ni como anuncio ni/o medio promocional.

© 1996-2009 VOCALCOM S.A. – Reservados todos los derechos

Índice

1 | Introducción 6
2 | Gestión de Scripts 7
2.1. Cabecera 7
2.2. Barra de Estado 7
2.3. Lista de Scripts 8
2.3.1. Grupos de Scripts (Carpetas) 9
2.3.2. Lista de Scripts 9
2.4. Creación de un nuevo Script 10
2.5. Importación de script 10
3 | Interface designer 11
3.1. La interfaz 11
3.2. Los menús 12
3.2.1. Menús de Script 12
3.2.2. Menús de Página 16
3.2.3. Menú Edición 19
3.2.4. Menú Plantilla 21
3.2.5. Menú Conexiones 21
3.2.6. Menú Módulos 22
3.2.7. Menú Preferencias 22
3.2.8. Menú Herramientas 23
3.3. LOS MENÚS EN FORMA DE BARRA 24
3.3.1. Incluir un menú en forma de barra 24
3.3.2. Eliminar barras de menús 24
3.3.3. Los 3 tipos de representación de un menú 25
3.3.4. Personalizando la barra de menús 25
3.3.5. El caso particular del menú objetos. 25
3.4. Los objetos disponibles 26
3.4.1. Resumen 26
3.4.2. Notación y uso: especificaciones 27
3.5. PESTAÑAS DE PROPIEDADES 28
3.5.1. Uso 28
3.5.2. Las diferentes pestañas de propiedades 28
3.5.3. Pestaña Objetos 29
3.5.4. Apariencia 30
3.5.5. Fuente 31
3.5.6. Comportamiento 31
3.5.7. La pestaña datos 38
3.5.8. La pestaña Capa 43
3.5.9. La pestaña Acciones 44
3.6. Barra de Estado 46
4 | Creando variables globales 47
4.1. Introducción 47
4.2. Variable 'libre' 47
4.3. Variables conectadas 48
4.4. Variables dinámicas 48
4.5. Auto creación de variables 49
4.6. Utilización de las variables 50
5 | Constructor de acciones 51
5.1. La interfaz 51
5.2. Los menús 51

5.2.1. Menú acciones 51
5.2.2. Menú preferencias 52
5.2.3. Menú herramientas 52
5.3. El uso de la interfaz 53
5.3.1. Añadir comandos 53
5.3.2. Eliminar comandos 53
5.3.3. Eliminar enlaces entre comandos 54
5.3.4. Conexiones ilegales 54
5.3.5. Algunos Acciones de edición 54
5.4. Los comandos 55
5.4.1. Comandos de edición y de testeo 55
5.4.2. Comandos principales 57
5.4.3. Comandos avanzados 62
5.4.4. Comandos de base de datos 65
5.4.5. Comandos de navegación 68
5.4.6. Comandos CTI 69
5.4.7. Comandos CTI Avanzados 72
5.4.8. Comandos de Contacto de CRM 76
5.4.9. Información de comando Contacto CRM 78
5.4.10. Comandos V.M.C 79
5.5. El depurador de acciones 81
5.5.1. Interfaz 81
5.5.2. Ejemplo de Depuración 82
6 | Eventos CTI 85
6.1. Lista de eventos enviados al Script por el Área de trabajo 87
6.1.1. OnBeforeOpenStatus 87
6.1.2. OnStatus 88
6.1.3. CallSuccess 88
6.1.4. CallPreview 88
6.1.5. CallFailure 89
6.1.6. ConsultFailure 89
6.1.7. OnBeforeConsult 89
6.1.8. OnConsult 89
6.1.9. QueueStateChange 90
6.1.10. CallAlerting 90
6.1.11. CallCleared 90
6.1.12. CallTransfer 90
6.1.13. OnBeforeTransfert 91
6.1.14. OnTransfert 91
6.1.15. OnInfo 91
6.1.16. OnBeforePause 91
6.1.17. OnPause 92
6.1.18. OnPauseEnd 92
6.1.19. SearchModeStateChange 92
6.1.20. OnRecordStart 92
6.1.21. OnEndRecord 92
6.1.22. OnHold 93
6.1.23. OnHoldEnd 93
6.1.24. OnReceiveContactInfos 93
6.2. Bloquear una acción en base al evento asociado 93
7 | Conexiones y gestión de tablas de cliente 94
7.1. Establecer los parámetros para la auto – conexión 95
7.2. Estableciendo los filtros de auto – conexión 96
7.3. Explicación del menú “Acciones” 97
7.4. Gestión de objetos para conectar 98

7.4.1. Interfaz general 98
7.4.2. Indicadores de detalles de conexión de lectura y escritura 99
7.4.3. Detalles de la edición manual de conexiones 99
7.5. Ventana de registro 100
7.6. Ejemplos de uso 101
7.6.1. Hacer algo similar a la aplicación de conexiones de Scripter V3. 101
7.6.2. Desconectar todos los campos en el script 102
7.6.3. Modificación de todas las conexiones existentes en el script 102
8 | Comprobar conexiones de script 103
9 | Editor de consultas 104
9.1. Conceptos básicos 104
9.1.1. Elementos del menú del editor de consultas 105
9.1.2. Ventana parámetros de consulta 106
9.2. Consulta de tipo Select 106
9.3. Consulta de tipo insert from 107
9.4. Consulta de tipo insert 107
9.5. Consulta de tipo actualización (update) 108
9.6. Consulta de eliminación 108
9.7. Creación de un JOIN ente 2 tablas 109
9.8. Creación de criterios avanzados 110
9.9. Ejecutar consulta y exportar en CSV los resultados 111
10 | El visor de diagrama 112
11 | Plantilla de página 113
11.1. Creación 113
11.2. Afectación 113
12 | Modo búsqueda 115
13 | Editor de criterios 115
14 | Depurador de Script 116
15 | Reemplazar las conexiones a base de datos durante la importación de scripts. 118

1 | Introducción

El aplicativo <<Interface designer>> de la solución Hermes net V4 permite la creación y gestión de:

- Scripts de telefonía
- Scripts de IVR
- Áreas de trabajo del agente (Workspaces)

Para cada una de estas tipologías, existe una interfaz específica donde se pueden desarrollar con herramientas sencillas e intuitivas. Para cada uno existe un manual específico.

Scripts de telefonía→ el presente documento

Scripts de IVR→ generación scripts en V.4.0

Areas de Trabajo →Editor de Areas de trabajo

Las principales funcionalidades descritas en este manual son:

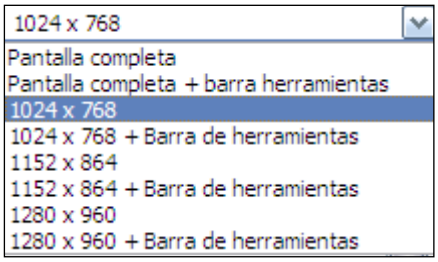
- Gestión de Scripts
- Edicion de funciones
- Gestión de acciones
- Gestión de archivos de clientes
- Gestión de las hojas de estilo
- Generación de Scripts
- Imporatación / Exportación de scripts

2 | Gestión de Scripts

La pantalla inicial de la interfaz, permite gestionar los scripts existentes, importar o crear nuevos. Consiste de 3 áreas principales, listado, barra de estado y cabecera.

2.1. Cabecera

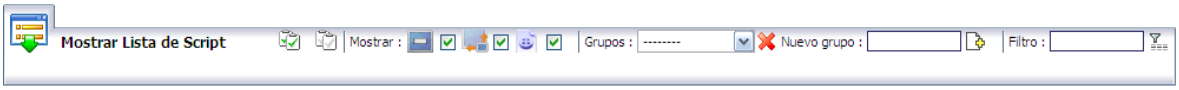
La única información disponible en esta área es la resolución de la pantalla en el editor cuando sea lanzado. Las posibles resoluciones son:


1024 x 768
Pantalla completa
Pantalla completa + barra herramientas
1024 x 768
1024 x 768 + Barra de herramientas
1152 x 864
1152 x 864 + Barra de herramientas
1280 x 960
1280 x 960 + Barra de herramientas

Para cada una de estas opciones, es posible mostrar la barra de herramientas del navegador.

La resolución escogida se guarda de forma automática para cada usuario del <<interface designer>>.

Parte 1: Lista de Scripts



Parte 2: Creación de nuevos Scripts

Parte 3: Importar nuevos Scripts

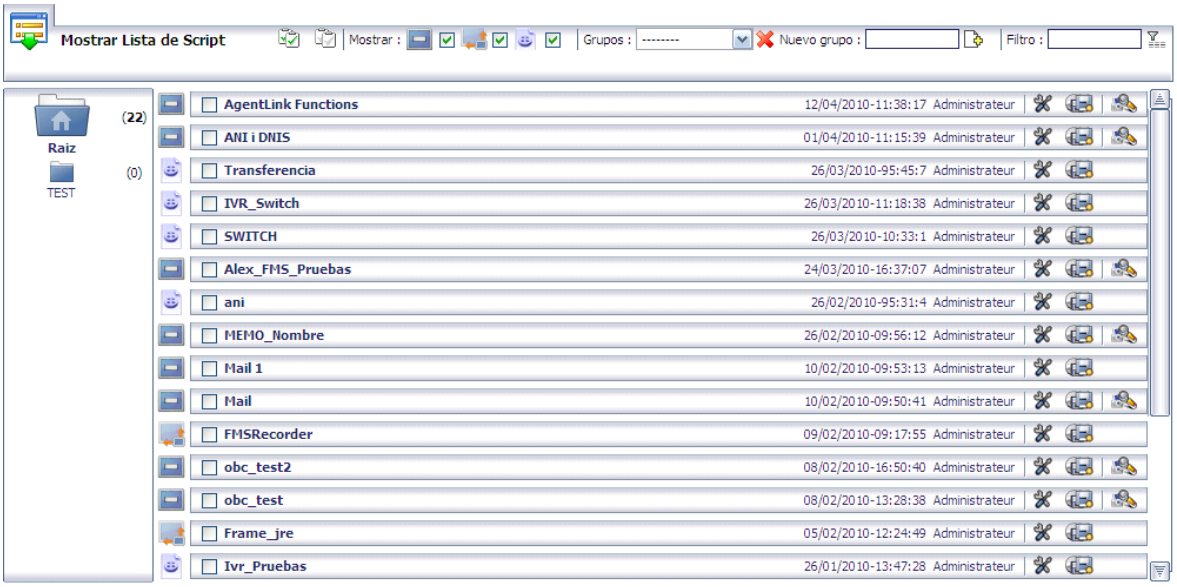
2.2. Barra de Estado

Permite:

- **Salir de la aplicación**
- **Ver información sobre el login, compañía e identificador**
- **La versión de la aplicación. La versión puede ser preocupada por el helpdesk de soporte**

2.3. Lista de Scripts

La lista de Scripts nos muestra todos los scripts generados en ese acceso.

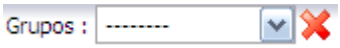


En la primera zona, **Mostrar Lista de Script,** se encuentran los siguientes elementos:

Seleccionar / deseleccionar todos los scripts existentes en la lista

: Mostrar / ocultar scripts de tipo:

- **Telefonía**
- **Area de Trabajo (frameset)**
- **IVR**

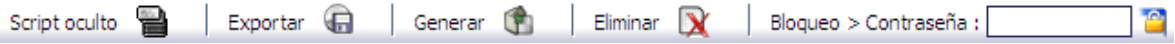


Muestra la lista de carpetas disponibles. Permite también eliminarla. El contendio de una carpeta eliminada pasará directamente al directorio Raíz.

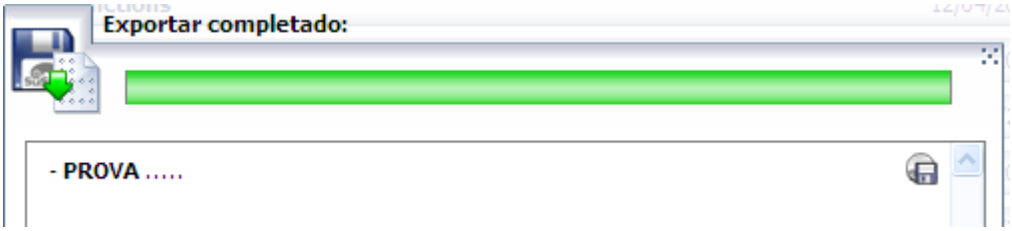
Creación de una nueva carpeta.

Permite filtrar los Scripts existentes. Se puede utilizar el símbolo '*' como comodín.

Al seleccionar un script, en la zona inferior a esta barra de herramientas, aparece



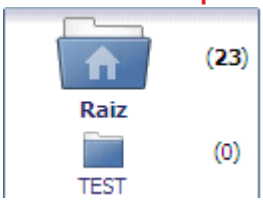
- Script oculto: Permite ocultar los scripts seleccionados de forma temporal. Al ocultarlos, aparece otro botón que nos permite mostrarlos de nuevo.
- Exportar. Genera un archivo de extensión ***.wss** que permite mover de un sitio a otro los scripts



- Generar: este botón permite una generación directa del script sin pasar por el editor.

- Eliminar: elimina el script seleccionado.
- Bloqueo / contraseña: protege el script con una contraseña.

2.3.1. Grupos de Scripts (Carpetas)



El contador a la derecha de la carpeta indica el número de scripts que contiene dicho grupo. El grupo Raíz indica que el contenido que hay no está asignado a ningún grupo particular.

Se pueden renombrar grupos creados, el grupo raíz no.

Se pueden arrastrar Scripts sobre las diferentes carpetas.

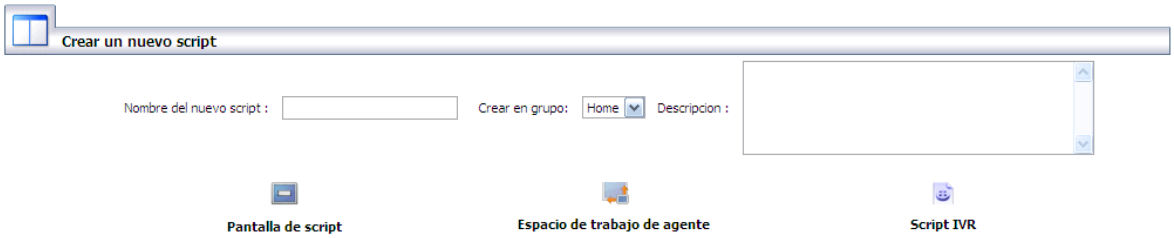
2.3.2. Lista de Scripts

Los elementos que se pueden ver son:

- Icono que indica el tipo de Script (Area de trabajo, Telefonía o IVR)
- Casilla de verificación para seleccionarlo y nombre del script.
- Fecha y hora de la última actualización así como login de la persona que lo ha modificado.

- Arrancar el editor
- Duplicar el scipt.
- Vista del scirpt (sólo los que han sido publicados en modo producción),

2.4. Creación de un nuevo Script



Esta pestaña permite crear un script nuevo. Se ha de escribir el nombre y pulsar sobre el icono de tipo de script a generar.

2.5. Importación de script

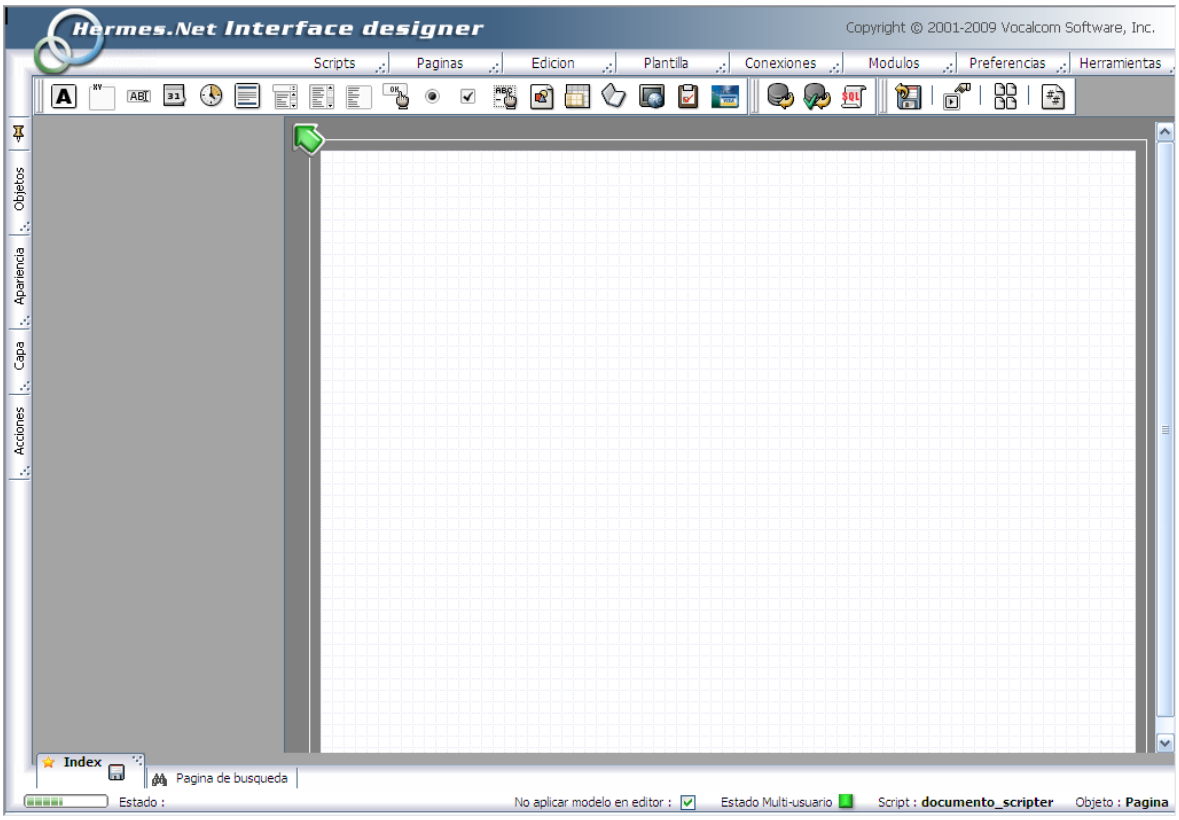
Esta pestaña permite recuperar un archivo del tipo ***.wss.**

3 | Interface designer

3.1. La interfaz

La interfaz contiene:

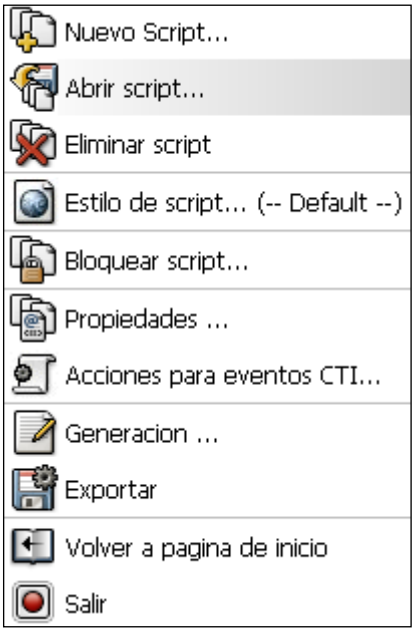
- **Barra de menús:** Permite el acceso a varias acciones en la interfaz.
- **Propiedades:** a través de paneles emergentes, se pueden acceder a diferentes propiedades de los objetos.
- **Página de script:** muestra el área de la página actual.
- **Zona de páginas, estados, varias informaciones**



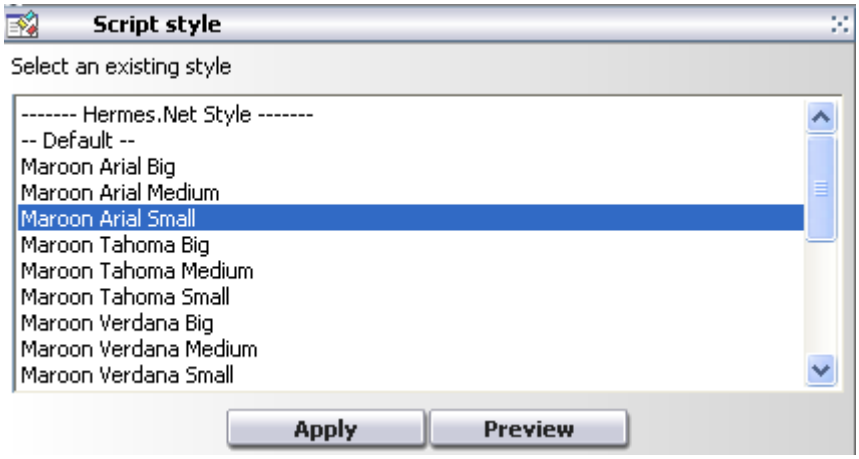
3.2. Los menús

Los diferentes menús permiten acceder a ciertas acciones

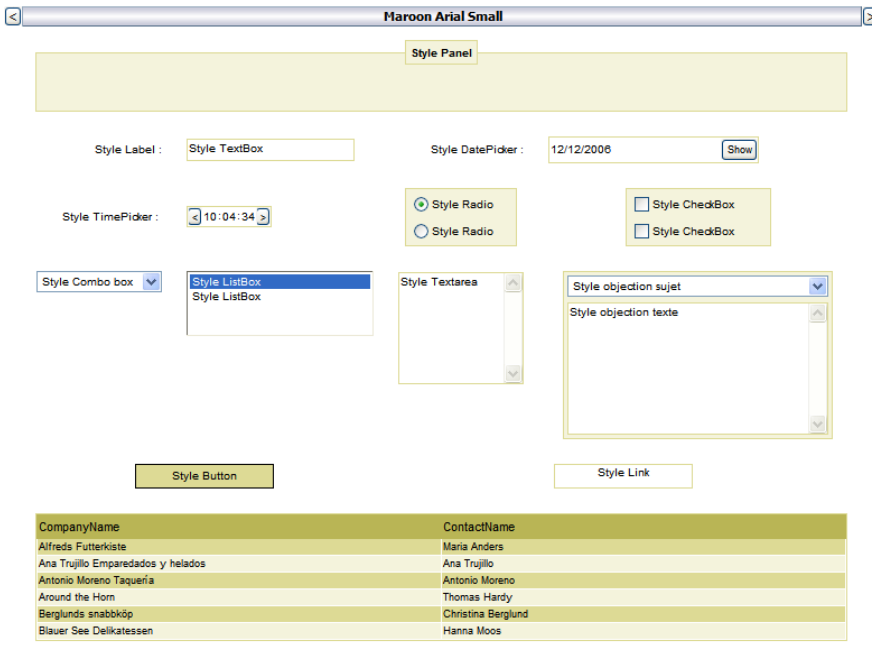
3.2.1. Menús de Script



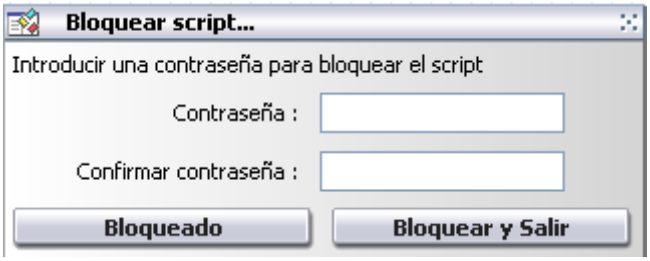
- Nuevo Script: Genera un nuevo script
- Abrir Script: Abre un script existente
- Eliminar Script : Elimina el script
- Estilo de script : Existen una serie de estilos predefinidos que se pueden utilizar



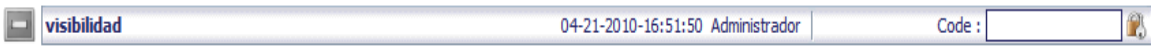
En la imagen inferior puede verse una previsualización del estilo seleccionado:



- Bloquear Script: se puede generar un usuario y una contraseña para filtrar el acceso a este.



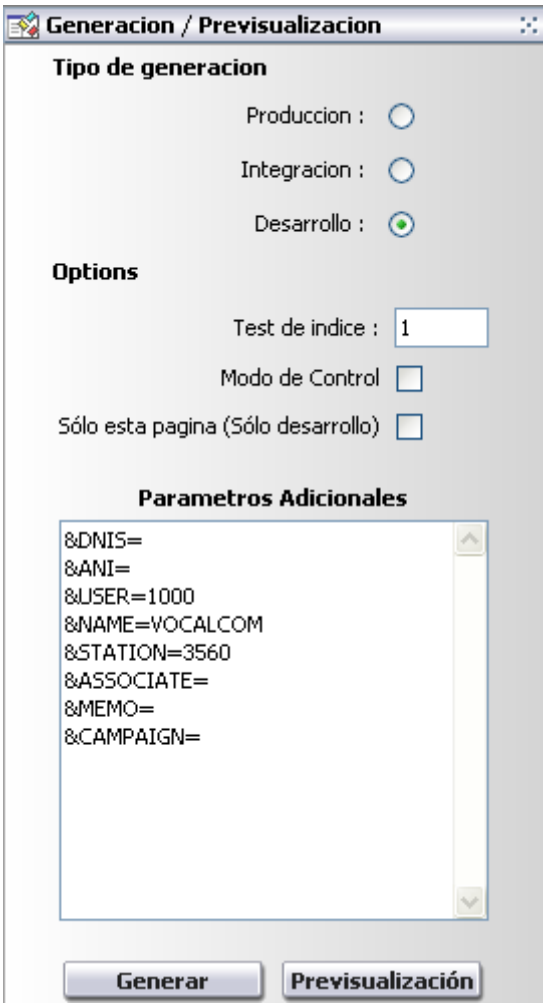
Una vez bloqueado, sólo se podrá acceder si se conoce la contraseña, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



- Propiedades: permite cambiar el nombre del script así como poner una breve descripción al respecto.

- Acciones para eventos CTI: A través de esta opción, se pueden asociar acciones creadas para ser ejecutadas tras eventos de CTI (colgar, cualificar, …)

- Generación: esta opción es la que permite publicar los scripts para que puedan ser ejecutados en el agente:



Es necesario generar los archivos, puesto que son aspx y requiere que sean compilados. Dentro de los modos de generación (Desarrollo, Integración y Producción) Para que se puedan ver en el agente, se ha de generar en modo **Producción**.

También se puede elegir el nº de Índice a utilizar (pudiendo comprobar la correcta conexión con bases de datos)

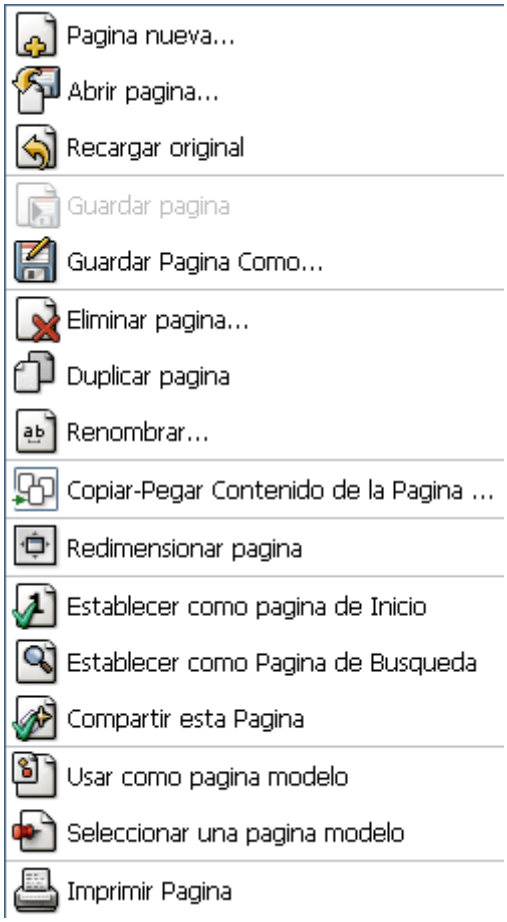
Los modos de control y desarrollo permiten visualizar información en el script generado para controlar el cambio de variables, funciones, etc…

Finalmente, hay una caja dónde se pueden incorporar valores en las variables de sistema: DNIS, ANI, USER,…

- **Exportar:** permite exportar a un archivo *.wss directamente.
- **Volver a página de inicio:** cierra el Script actual y vuelve a la página de gestión de Scripts.
- **Salir:** sale del Interface designer.

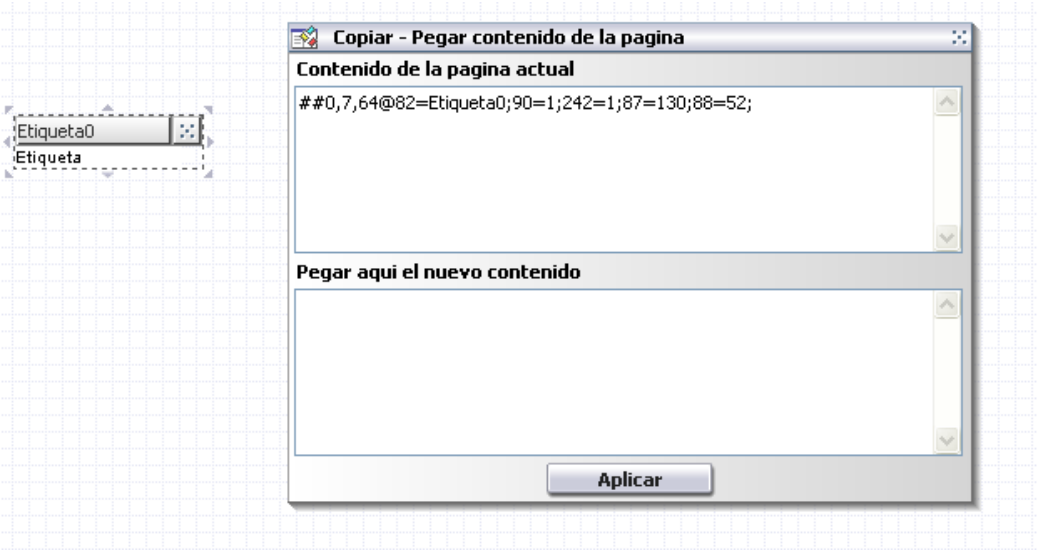
3.2.2. Menús de Página

En este menú se pueden realizar acciones sobre las páginas.



- **Página nueva:** Permite generar una página nueva en el Script
- **Abrir página:** Muestra un listado de las páginas del Script. Pulsando sobre la página deseada se muestra
- **Recargar original:** Permite recargar la página al estado es que estaba después de la última grabación.
- **Guardar página:** Guarda la página actual.
- **Guardar página como:** Guarda la página actual, con un nombre específico.
- **Eliminar página:** Borra la página actual.
- **Duplicar página:** Permite duplicar n veces la página actual. Si la página es Index y se hacen 2 copias, se generarán Index1 e Index2.
- **Renombrar:** Cambia el nombre de la página actual.

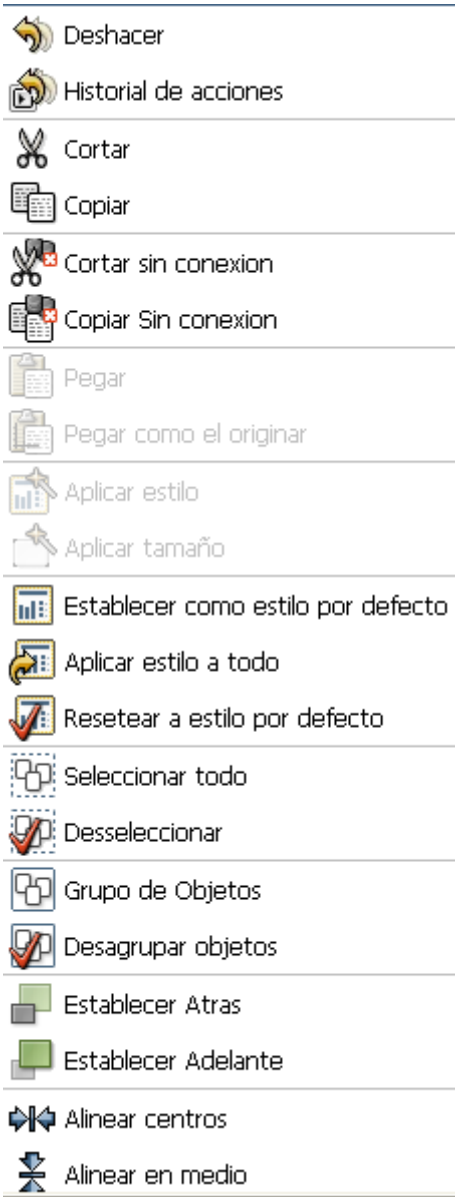
- **Copiar – Pegar: Contenido de la página:** Muestra el código de la página. Usuarios avanzados pueden modificarlo. También con las teclas CTRL+C (copiar) y CTRL + V (pegar) se pueden llevar los diferentes objetos entre páginas.



- **Redimensionar página:** Esta opción permite adaptar el tamaño de la página del script dependiendo de la configuración de la pantalla del agente, así como del tamaño de su área de trabajo.
- **Establecer como página de inicio:** Permite definir la página seleccionada como la primera que aparecerá en el momento de iniciarse un sincronismo en el Agente de Hermes. La página de inicio se identifica gráficamente porque aparece una estrella dorada.
- **Establecer como página de búsqueda:** Permite marcar una página como página de búsqueda. Mirar el Apéndice “Modo búsqueda”.
- **Compartir esta página:** Al pulsar sobre esta opción sobre la página seleccionada, se pone a disposición del resto de usuarios como plantilla. Esta podrá ser recuperada a través de las plantillas – Importar páginas. (el compartir una página no implica que si otro usuario la modifica esto vaya a afectar a la página original. Ambas son independientes entre sí).
- **Usar como página modelo:** Pulsando sobre esta opción la página activa se convierte en un modelo recuperable desde las plantillas. Al definir una página como modelo aparece el icono en la pestaña de la página
- **Seleccionar una página modelo:** Es la forma de recuperar una página modelo. Emerge un cuadro de diálogo con todas las páginas modelo existentes.
- **Imprimir página:** Permite la impresión de la página actual.

3.2.3. Menú Edición

En este menú se pueden editar elementos de la página.

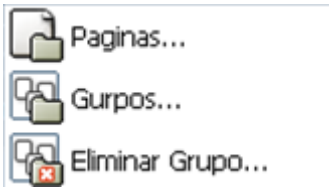


- **Deshacer:** cancela todas las acciones previas. Pueden cambiarse hasta un máximo de 10 últimas acciones. También se puede hacer a través de (CRTL – Z).
- Historial de acciones: Permite ver el listado de estas 10 últimas acciones pudiendo así elegir cual se quiere eliminar.
- Cortar: borra el objeto y lo deposita en el portapapeles
- Copiar: realiza una copia en el portapapeles.
- Cortar sin conexión: elimina y deposita en el portapapeles. Si este elemento estaba conectado, la conexión se pierde.
- Copiar sin conexión: copia en el portapapeles el objeto pero si está conectado a una base de datos la conexión se corta.

- Pegar: Pega desde el portapapeles al espacio destinado.
- Pegar como el original: Pega el objeto del portapapeles en la misma ubicación (el trabajo con portapapeles permiten trabajar entre diferentes páginas de scripts).
- Aplicar estilo: permite aplicar el estilo de un determinado objeto seleccionado del script
- Aplicar tamaño: permite aplicar el tamaño del objeto copiado en el script.
- Establecer como estilo por defecto: después de seleccionar un elemento y pulsando sobre esta opción, todos los objetos creados después tendrán el mismo estilo de el objeto seleccionado.
- Aplicar estilo a todo: Puede asignar el estilo por defecto a todos los objetos del mismo tipo de la página.
- Resetear a estilo por defecto: devuelve el estilo original a los nuevos objetos.
- Seleccionar todo.
- Desseleccionar: quitar la selección
- Agrupar objetos: Genera un grupo de objetos. Este grupo de objetos puedes ser utilizado sólo en la página o guardarlo para un futuro uso en sucesivas generaciones de scripts.
- Desagrupar objetos: Quita el agrupamiento de objetos.
- Establecer Atrás: Establece el objeto en la capa más inferior del script
- Establecer Delante: Establece el objeto en la capa más superior del script.
- Alinear centros: Alinea de forma vertical los objetos seleccionados
- Alinear en medio: Alinea de forma horizontal los objetos seleccionados.

3.2.4. Menú Plantilla

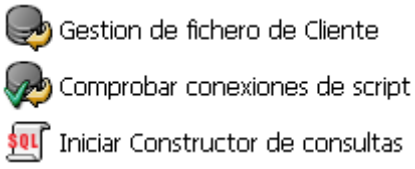
Este menú permite el acceso a las plantillas generadas con anterioridad.



- Páginas: Se puede importar una página de otro script. Las páginas disponibles son páginas que han sido guardadas con la opción “Compartir esta página” del menú Página.
- Grupos: Se puede importar un grupo que ha sido guardado.
- Eliminar Grupo: Permite eliminar uno o más grupos guardados.

3.2.5. Menú Conexiones

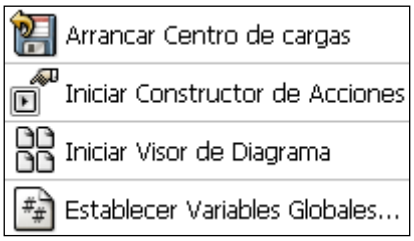
A través de este menú se tiene acceso a la creación y gestión de conexiones con bases de datos.



- **Gestión de fichero de cliente:** Permite generar las conexiones de los objetos del script con bases de datos de clientes o bien crearlas. Es descrito posteriormente en el presente documento.
- **Comprobar conexiones de script:** comprueba las conexiones del script con la base de datos. Es descrito posteriormente en el presente documento.
- **Iniciar constructor de consultas:** Permite utilizar la consola de SQL. Es descrito posteriormente en el presente documento.

3.2.6. Menú Módulos

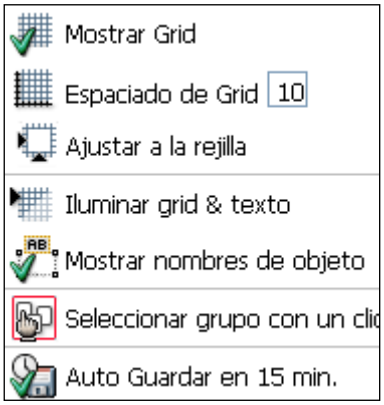
Desde el menú módulos se realizan acciones importantísimas para el trabajo con Interface designer.



- **Arrancar centro de cargas:** Este Módulo permite definir cargar archivos para ser utilizados posteriormente; estilos css, imágenes, scripts de javascript (js), y archivos de audio.
- **Iniciar constructor de acciones:** Inicia el módulo que permite construir acciones que serán utilizadas durante el tratamiento de la llamada. Esta aplicación es explicada posteriormente en el presente documento.
- **Iniciar Visor de Diagrama:** Permite realizar una representación arborescente de las páginas de los scripts.
- **Establecer variables globales:** Permite crear y definir variables que podrán ser utilizadas a lo largo de las páginas de un script concreto.

3.2.7. Menú Preferencias

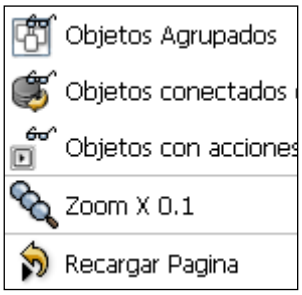
A través de este menú se pueden establecer preferencias de trabajo.


Mostrar Grid
Espaciado de Grid 10
Ajustar a la rejilla
Iluminar grid & texto
Mostrar nombres de objeto
Seleccionar grupo con un cli
Auto Guardar en 15 min.

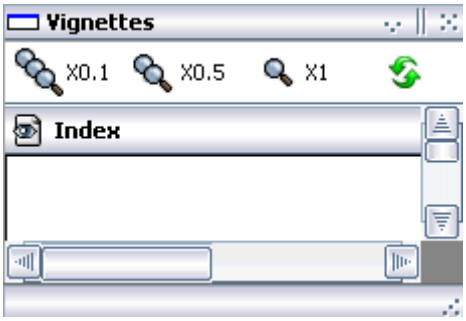
- **Mostrar Grid:** Permite activar o desactivar la muestra de una parrilla de cuadrículas. Esta parrilla ayudaría a diseñar el script.
- **Espaciado de Grid:** Define el tamaño del cuadrado que tendrá el grid.
- **Ajustar a la rejilla:** Facilita la alineación de los elementos, ajustándolos a la rejilla.
- **Iluminar grid & texto:** Dispone la parrilla de un color más luminoso para facilitar la tarea.

- **Mostrar nombres de objeto:** Muestra el nombre del objeto
- **Seleccionar un grupo con un click**
- **Auto guardar:** Se puede configurar el tiempo de grabación automática del script. Por defecto está a 15 minutos. En la zona inferior de la inferfaz aparece una imagen que indica el tiempo que falta para guardar el script.

3.2.8. Menú Herramientas



- **Objetos agrupados:** Pulsando sobre esta opción, se pueden ver los grupos de objetos agrupados.
- **Objetos conectados a base de datos:** Muestra los elementos conectados a una base de datos.
- **Objetos con acciones:** Muestra los elementos que contienen Acciones.
- **Zoom x 0.1:** Aparece el siguiente cuadro emergente;



En ella se pueden visualizar todas las páginas del script. Las páginas son mostradas en 3 niveles x0.1, x0.5 y x1.

- **Recargar página:** Refrescar la pantalla siguiente.

3.3. LOS MENÚS EN FORMA DE BARRA

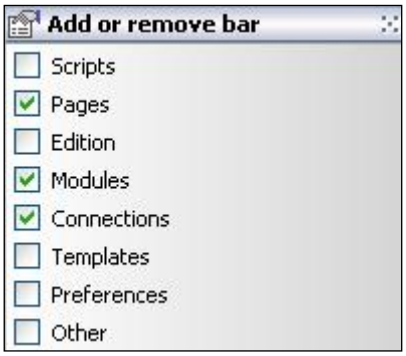
La barra de menús permite personalizar la interfaz y presentar los menús en consonancia a las preferencias particulares. Una vez dispuestos en la barra, todos los elementos del menú son visibles y pueden ser personalizados (mostrar u ocultar). El objetivo es disponer las opciones de los menús que interesen como una barra de herramientas.

3.3.1. Incluir un menú en forma de barra

Para hacerlo aparecer hay dos métodos:

1. Disponiendo el ratón sobre la esquina derecha del menú , el icono del ratón muestra un símbolo '**+**' que indica que se puede añadir la barra

2. Pulsando sobre la zona de las barras en una zona gris oscura (donde no haya barra), aparece un listado con casillas de verificación para añadir o eliminar los elementos de la barra de menús



3.3.2. Eliminar barras de menús

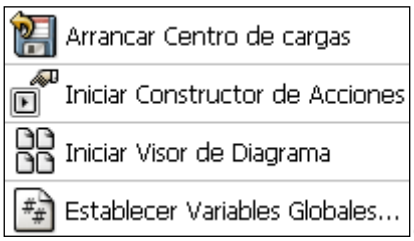
Hay 2 manera de eliminar un menú dispuesto en forma de barra.

1. Arrastrando el menú fuera del área de barras (en la zona) y cerrando la ventana.
2. Haciendo emerger el listado de barras y quitándole la selección a la casilla de verificación.

Además, al arrastrar una barra, se convierte en una capa flotante, y se puede redimensionar.

3.3.3. Los 3 tipos de representación de un menú

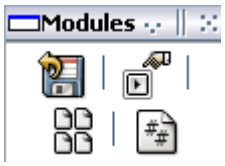
Estándar



Ç

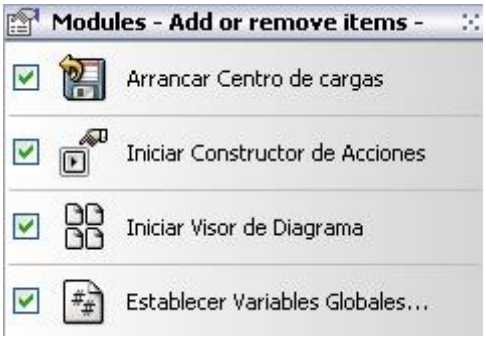
Barra de menú

Capa Flotante



3.3.4. Personalizando la barra de menús

Una vez dispuesto el menú en formato Barra de menú o bien capa flotante, es posible personalizar su contenido. Para hacer esto, sólo es necesario pulsar al botón derecho del ratón sobre el elemento. Aparece un listado con todos los objetos disponibles y una casilla de verificación a su lado. Al seleccionar o no la casilla, el objeto dependiente aparece o no.


Modules - Add or remove items -
Arrancar Centro de cargas
Iniciar Constructor de Acciones
Iniciar Visor de Diagrama
Establecer Variables Globales...

3.3.5. El caso particular del menú objetos.

El menú objetos no puede ser eliminado. Está siempre presente en la barra de menú.

3.4. Los objetos disponibles

3.4.1. Resumen

Etiqueta: Muestra texto en la pantalla. El texto que contiene puede ser estático, de una variable o bien del resultado de un campo.

Panel: Muestra un panel, este panel puede utilizarse para consolidar ciertas funciones de la página.

TextBox: Muestra un cuadro de texto. Este puede mostrar información de un campo o bien servir como elemento para introducir información en la base de datos.

Campo de fecha: Permite introducir una fecha en un formato determinado. Un botón puede desplegar un calendario y seleccionar la fecha haciendo clic sobre ella.

TimePicker: Permite introducir una hora en formato AM /PM o bien en 24 horas.

Área de texto: Elemento con las mismas características que el Textbox pero que permite la incorporación de varias líneas en él. Recomendable para introducir campos del estilo “comentarios” en los scripts.

Combo: Muestra una lista desplegable con contenido estático o dinámico (como resultado de una consulta de SQL).

ListBox: Elemento idéntico al combo box pero con disposición de cuadro de lista. Recomendable cuando el número de elementos a mostrar sea muy alto.

Área libre (literal): Este objeto permite introducir código HTML directamente o JavaScript.

Botón: Permite mostrar un botón. Utilizado generalmente para lanzar una acción asociada a éste.

Radio: Hacer una sola selección de un listado de elementos. La lista de elementos es sólo estática.

Check box (casilla de verificación): Poder escoger varias opciones de una lista. La lista de elementos es sólo estática.

Hipervínculo: Muestra un hipervínculo.

Imagen: Permite mostrar una imagen. Las imágenes se han de poner a disposición del aplicativo a través de la aplicación **Centro de cargas**. Una vez cargadas las imágenes, están a disposición, aparecen como disponibles en la propiedad ‘Imagen’ en la pestaña Apariencia.

Datagrid: Permite visualizar una tabla. Los elementos a mostrar son los campos y valores que son el resultado de una consulta de SQL.

Objeción: Permite desplegar un objeto para facilitar las objeciones que pueda tener el interlocutor.

Iframe: Permite mostrar un site en otra ventana, llamada frame. La dirección del website a mostrar es configurable en la propiedad 'url' de Datos.

Calendario: Es el objeto que se inserta para acceder a la aplicación de gestión de citas de la agenda de hermes.

Tarjeta de crédito: Permite introducir y validar un número de tarjeta de crédito.

3.4.2. Notación y uso: especificaciones

Notaciones: Todos los objetos situados en la página tienen un nombre (con un identificador único en la página). Este nombre está disponible en la pestaña 'Objetos' dentro de la propiedad 'Nombre'

Ejemplos: Si se quiere cambiar en una acción, la propiedad 'color' en un objeto 'Label', se utilizará la siguiente sintaxis:**@Idetiqueta.style.color='red';**
Para cambiar el texto de un textbox, se ha de utilizar la sintaxis **@idtextbox.value='Mi nuevo texto';**

3.5. PESTAÑAS DE PROPIEDADES

Las pestañas de propiedades dan acceso a las propiedades de las páginas y de los objetos contenidos en ellas. Dependiendo del tipo de objeto o página, aparecerán unas u otras pestañas.

3.5.1. Uso

Las pestañas de propiedades se pueden mostrar de 2 formas: fijas o flotantes. Para cambiar de un modo de representación u otro, pulsando sobre el icono de la chincheta , podemos dejar la pestaña como desplegable, fija o flotante en modo pop – up (pulsando sobre la esquina inferior).

En la figura inferior se puede ver un modo en pop – up.

3.5.2. Las diferentes pestañas de propiedades

- Objetos
- Apariencia
- Fuente
- Comportamiento
- Datos
- Capa
- Acciones

3.5.3. Pestaña Objetos

Esta pestaña es de tipo generalista, por que está presente en todos y cada uno de los objetos y páginas del Script.
Permite renombrar objetos, nombrar grupos de objetos, Muestra un listado de los objetos de la página y pueden filtrarse y ordenarse de diferentes maneras. También se pueden realizar búsquedas de objetos.

Al pulsar sobre un elemento de la lista, automáticamente, el foco se pone en él.

Nota: Es posible crear grupos de objetos directamente, seleccionando en la página los diferentes objetos que se quiere formen parte del grupo y poniendo en Nombre de grupo el nombre deseado. De esta manera se ahorra la opción Menú Edición →Grupo de Objetos.

3.5.4. Apariencia

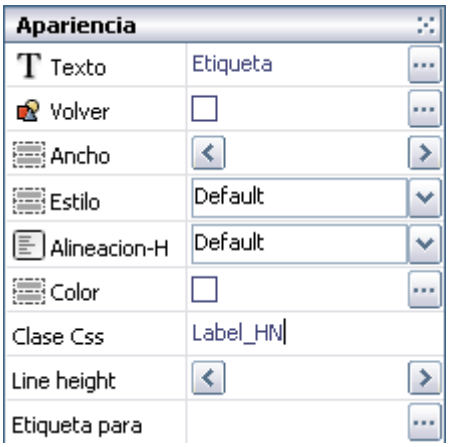
Esta pestaña define el aspecto final de la presentación del objeto. Las posibilidades de personalizar un objeto variará en función del tipo de éste. Pueden ir desde un combo hasta un Datagrid.

Por esta razón no se va a describir las opciones que se incorporan, puesto que todas son muy fáciles de entender y son muy visuales.

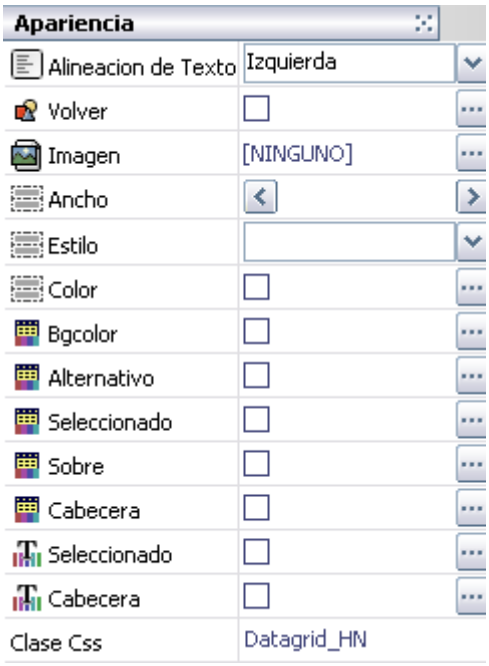
Es posible utilizar la propiedad clase css para importar un estilo a través de hojas de estilo css.

Ejemplos de esta pestaña:

Etiqueta



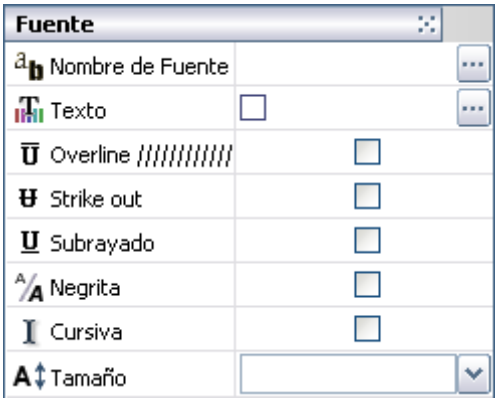
Datagrid



3.5.5. Fuente

Esta pestaña permite definir la presentación de los textos del objeto. La posibilidad de personalización de objetos depende de su tipo.

La pestaña Fuente es idéntica para todos los objetos que la usan.



3.5.6. Comportamiento

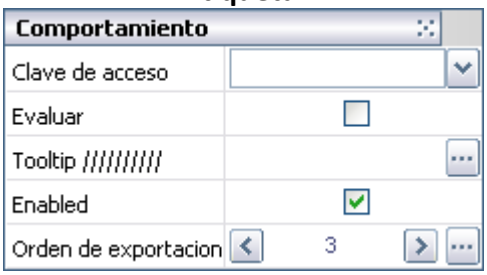
Esta pestaña permite definir el comportamiento de objetos.
Se mostrarán las propiedades objeto por objeto.

Propiedades comunes:

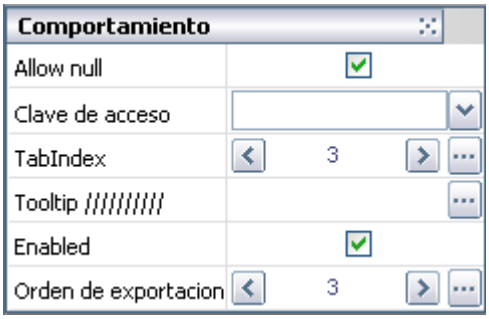
- **Orden de Exportación:**
- **Clave de acceso(Tecla Rápida)**: Permite asociar una tecla de acceso rápido al objeto. Por ejemplo: si la propiedad de un textbox se establece en 'Z', al pulsar 'ALT'+'Z', se pondrá el foco en dicho objeto.
- **ToolTip**: Permite introducir un texto informativo referente al objeto.
- **TabIndex**: Índice de tabulación. El usuario a Través de la tecla de tabulación podrá moverse por los diferentes objetos en el orden establecido en esta propiedad.
- **Enabled**: Permite deshabilitar la función del objeto. Por ejemplo, un textbox con esta propiedad deshabilitada, no permite introducir texto.
- **Evaluar**: Esta función, evalúa el contenido de un objeto por si existen elementos variables. Si no se activa, las variables sólo aparecerán con su nombre (tipo $nombre_variable).
- **Permitir Nulo**: Si esta opción no está activa, el elemento afectado obligará a introducir un valor.

En el listado aparecen las diferentes opciones para los diferentes objetos

Etiqueta

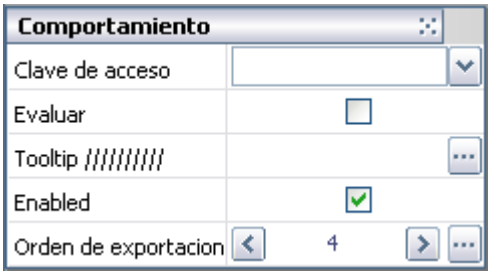


Checkbox



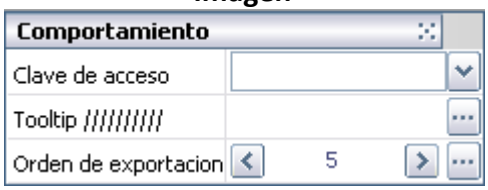
Panel

Link



Combobox

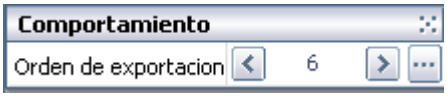
Imagen



Listbox

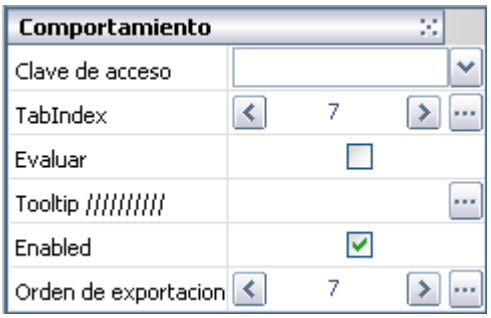
Objecion

Literal (Área Libre)

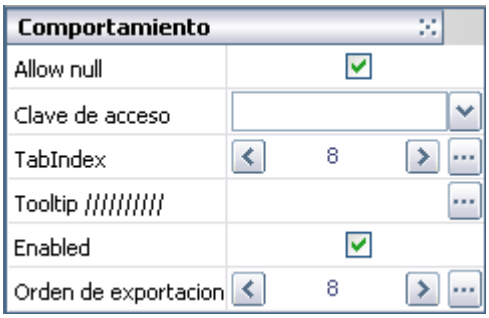


Iframe

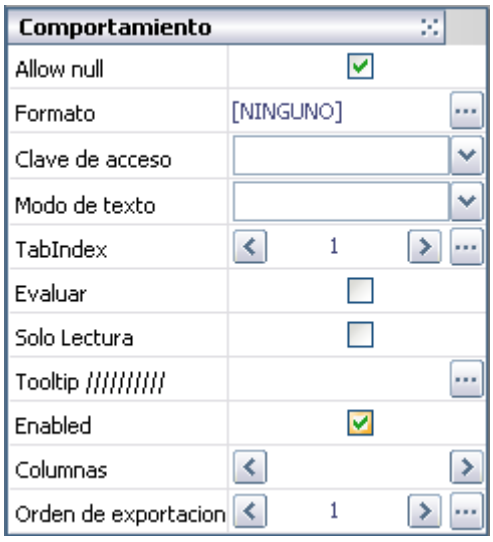
Botón



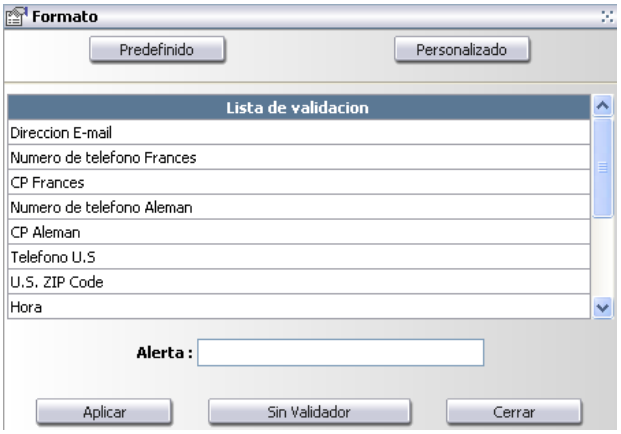
Botón Radio



Comportamientos en Textbox



Formato: Se pueden definir formatos para cada uno de los campos a introducir, pulsando sobre



Esta pantalla permite seleccionar un formato existente o bien crear un formato personalizado a través del botón **Personalizado**. El formato a para la validación de una expresión está generada por javascript regexp. Para los que quieran crear sus propios formatos, se recomienda visitar:

http://www.regular-expressions.info/javascriptexample.html

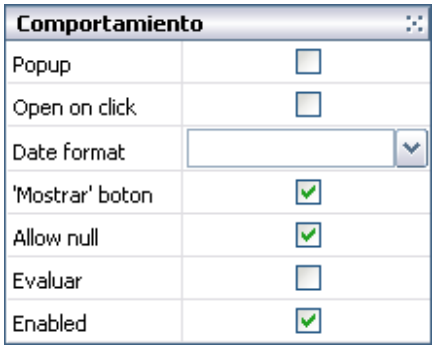
Cuando el texto introducido incumpla el formato establecido, el sistema mostrará una advertencia contenida en un 'Alert'.

Modo de texto: Permite seleccionar si se quiere mostrar el texto plano o bien en modo contraseña.

Sólo Lectura: No permite el cambio de texto.

Columnas: permite definir el ancho de l área de entrada.

Comportamientos en Campo Fecha



Popup: Permite abrir el calendario en una nueva ventana del explorador. Si no está seleccionada, el calendario aparece en la misma página, bajo la zona de inserción.

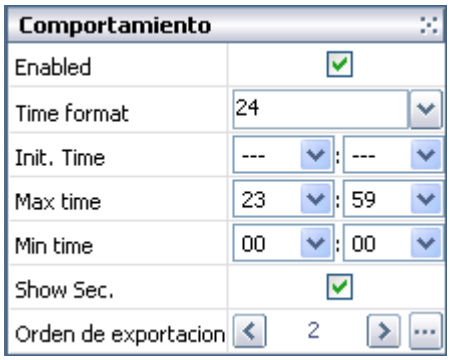
Formato de Fecha: Usado para especificar en que formato se debería mostrar la fecha. Todos los formatos están disponibles, pero a través de una caja de inserción se permite generar un formato personalizado.

Letra	Significado
D	Día numérico
Dd	Día de 2 números
M	Mes numérico.
MM	Mes de 2 números.
MMM	Mes en texto
y	Año en x dígitos
yy	Año en 2 dígitos
yyyy	Año en 4 dígitos

Open on click: permite mostrar el calendario pulsando al textbox directamente.

'Mostrar' botón: Muestra el botón de la selección de calendario (Obviamente, si no se muestra el botón, bastará con pulsar en el textbox para ver el calendario).

Comportamiento en TimePicker



Time format: seleccionar si se quiere mostrar 12 o 24 horas.

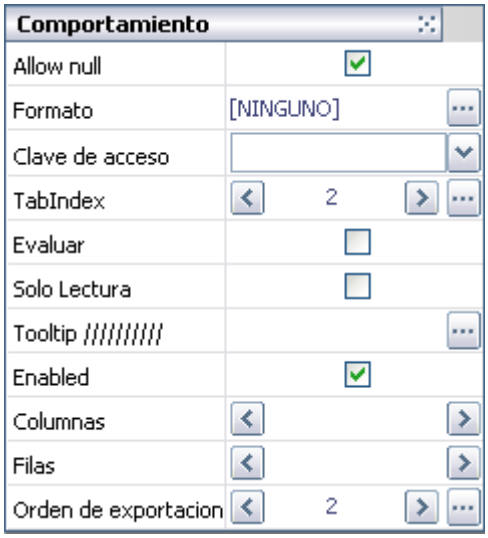
Init. Time: Predefinir una hora.

Max. Time: Permite limitar la hora máxima a mostrar.

Min. Time: Permite limitar la hora mínima a mostrar.

Show Sec: habilita el mostrar o no los segundos.

Comportamiento de Área de Texto



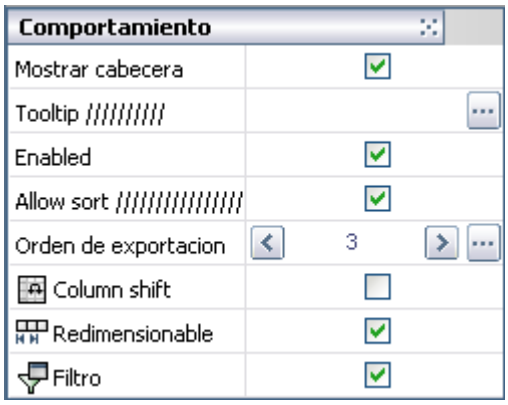
Formato: Idem que el elemento Textbox

Sólo Lectura: el área de texto es de sólo lectura

Columnas: Permite ajustar el ancho del área de texto.

Filas: Permite ajustar el alto del área de texto.

Comporamiento de Datagrid



Allow sort: Permite poder ordenar los campos.

Redimensionable: Permite cambiar el ancho de columnas.

Filtro: permite realizar filtros en Datagrid.

Comportamiento de Calendario

Sales Men List: Permite predefinir comerciales en la agenda abierta. Para separarlos, usar ';'
Nota: Es posible usar variables globales para esta propiedad. De hecho, el comercial puede variar en función de la selección del script. A través de una sencilla función se puede actualizar la lista de comerciales a mostrar.

Id SM list: Lo mismo que el elemento superior, pero en vez de utilizar sus nombres, se usa su ID.

Área(s): Permite especificar un área geográfica o varias para filtrar comerciales. Estas áreas son definidas en el administrador.

Fecha / Hora: Permite definir una fecha y hora para abrir el calendario. El formato es yyyymmddhhmm

Comportamiento de Tarjeta de Crédito

Mater Card>DiscoverCard: Permite especificar qué tipo de tarjeta de crédito va a ser utilizada.

Test button: Muestra o no el botón de test para validar la tarjeta.

3.5.7. La pestaña datos

Esta pestaña permite conectar los diferentes objetos a campos pertenecientes a bases de datos.
Con respecto a los campos de las bases de datos, es posible usar la aplicación y gestión de tablas definida más adelante en este documento.

En algunos objetos, existe una propiedad en esta pestaña que permite almacenar en una variable global la información para mostrar, introducir o modificar, en vez de conectarse a una tabla. La propiedad es Associate var.

Hermes.ner v4 incorpora la posibilidad de mostrar la información de un origen de datos y guardarlo en otro, los elementos de lectura llevan el prefijo, RD, y los de escritura WR.

Propiedades comunes de datos

- **Associated var**: Esta propiedad permite una variable para guardar temporalmente la información.

Lectura:

- **Cx RD**: Indica la conexión (creada en el administrador) a ser usada para mostrar el campo (Lectura).
- **Table RD**: Indica qué tabla debe ser mostrada.
- **Txt Col RD**: Indica qué campo debe ser el mostrado.
- **Val Col RD:** Algunos elementos tienen un texto (mostrado en el objeto) y un valor (no mostrado, pero indexado al texto). Estas dos propiedades del objeto pueden ser tratadas de forma diferente. Estos objetos son: Combo, Listbox, Botón de radio, casilla de verificación y Objeción.

Escritura:

- **Cx WR:** Indica la conexión (creada en el administrador) a ser usada para guardar el campo (Escritura).
- **Table: WR:** Indica qué tabla debe ser mostrada.
- **Txt Col WR:** Indica qué campo debe ser el guardado.
- **Val col WR:** Algunos elementos tienen un texto (mostrado en el objeto) y un valor (no mostrado, pero indexado al texto). Estas dos propiedades del objeto pueden ser tratadas de forma diferente. Estos objetos son: Combo, Listbox, Botón de radio, casilla de verificación y Objeción.

Pop up de objetos conectados

Las propiedades del objeto son configurables utilizando el siguiente pop up.

Esta ventana permite configurar qué campos se han de utilizar en la conexión para leer / escribir.

Nota: Si no se quiere habilitar una de las dos opciones (lectura o escritura), se debe, primero deshabilitar la casilla de verificación 'Utilizar la misma conexión para leer y escribir datos' , y una vez mostrada ambas conexiones, deshabilitar la que se quiera (lectura o escritura).

Objetos que incorporan esta pestaña

Etiqueta

Tarjeta de crédito

Textbox

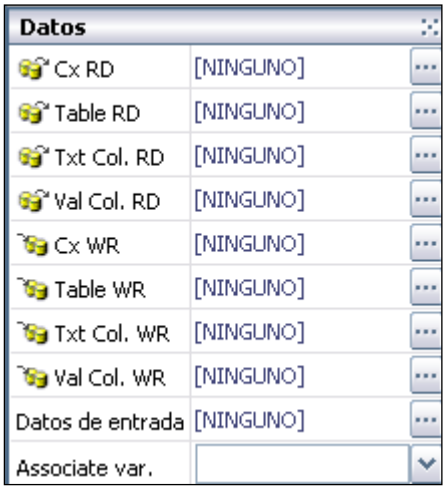
Area de texto

DateField

Time Picker

Eval var:

Combo

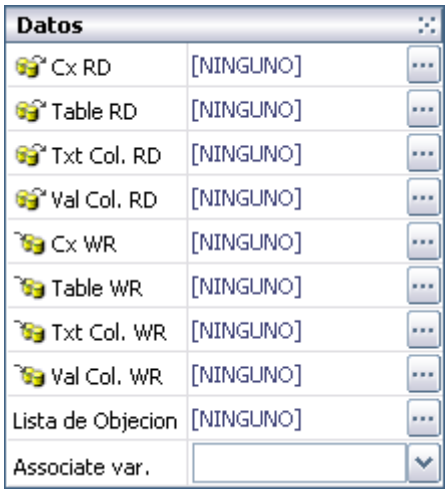


Datos de entrada: Esta propiedad se utiliza para definir el contenido del listado del combo. La ventana de configuración está documentada al final del listado de esta pestaña.

ListBox /RadioBox/ CheckBox

Separador: Si se hacen selecciones múltiples, se puede escoger el separador de valores en esta opción.

Objeciones



Lista de Objeción: Esta propiedad define el contenido de las objeciones. El cuadro de configuración es idéntico al de la propiedad **datos de entrada,** explicado al final de este listado de propiedades de pestaña.

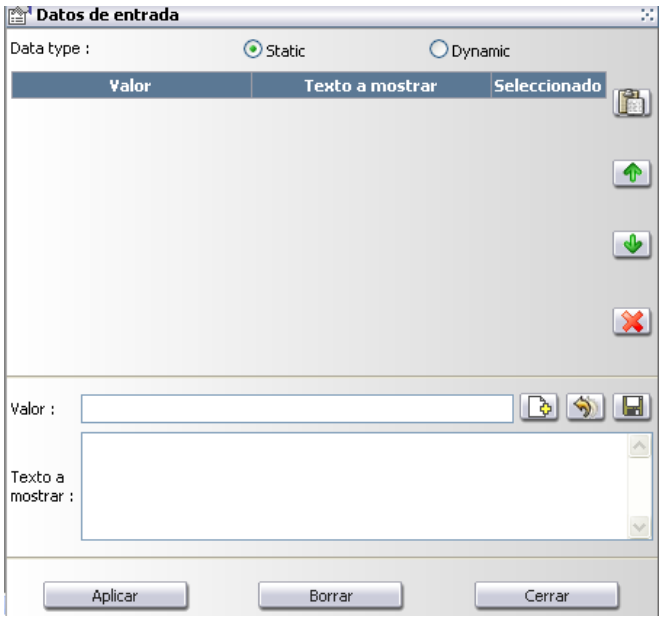
Datos

Petición: Esta propiedad especifica la sentencia SQL a escribir para lograr el resultado que serán mostrados por Datagrid.
Las peticiones pueden ser generadas por el módulo de edición de consultas. Pueden contener variables de script, generando Consultas dinámicas.

Ventana de propiedades ‘Datos de entrada’

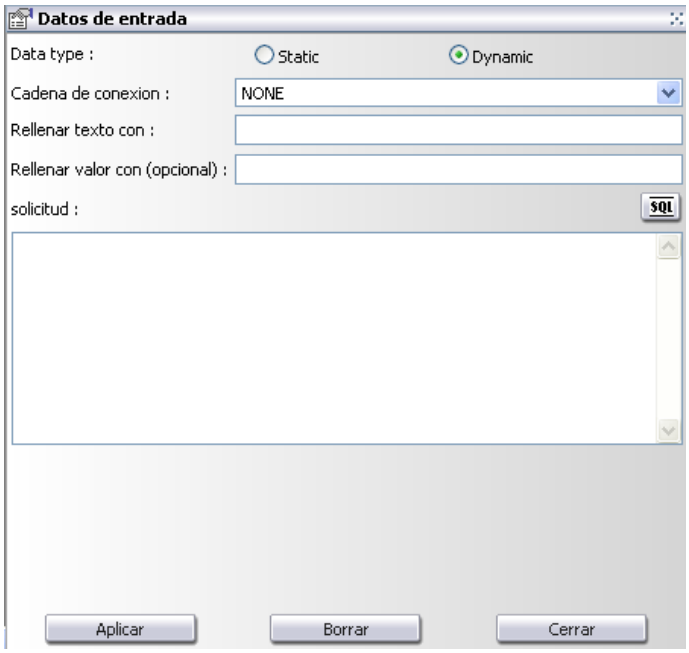
Hay dos maneras para completar el contenido de los objetos ‘Combo’. ‘Listbox’, ‘Radio Box’, ‘Check Box’. .

Modo estático



El modo estático se activa pulsando sobre el radio Static en la ventana de configuración. A través del botón ‘+’ se pueden ir añadiendo elementos de la lista.

Modo dinámico



En el modo dinámico, se puede generar el listado a partir de una tabla de la base de datos, permitiendo actualizarlo de manera mucho más rápida.

3.5.8. La pestaña Capa

Esta pestaña permite definir las propiedades de visualización del objeto y que aspecto tendrá.

Propiedades comunes o estándar.

Ancho: Longitud del objeto.
Alto: Altura del objeto.
Arriba: posición del objeto respecto al eje Y dentro de la página.
Izquierda: posición del objeto respecto al eje X dentro de la página.
Z- Index: posición del objeto respecto al eje Z de la página. (Delante o detrás de objetos).
Visible: mostrar u ocultar objeto.

Propiedades específicas de los objetos

Página

Margen izquierdo: Define el margen izquierdo de la página
Margen arriba: Define el margen de arriba de la página

Área de texto

Wrap: cuando se desactiva, aparece una barra de desplazamiento lateral del objeto. Si está activo, la longitud del texto dependerá del ancho del área definida.

Data Grid:

Cabecera: Establece el alto de la cabecera.
Línea: Define el ancho de de las filas de la tabla.
CellSpacing: define el espacio entre celdas.
CellPadding: define el margen interno de las celdas.

Iframe:

Ancho del margen: Establece el margen interno a la derecha y a la izquierda.
Alto del margen: Establece el margen izquierdo arriba y abajo.

3.5.9. La pestaña Acciones

Esta pestaña permite definir las acciones a utilizar bajo un evento asociado al objeto o se definen páginas de destino a las que ir, una vez generado el evento.

Los diferentes eventos disponibles son:

OnLoad: Genera el conjunto de acciones al cargar el objeto.

Onclick: Lanza las acciones al hacer click
OnDblclick: Lanza las acciones al hacer doble click

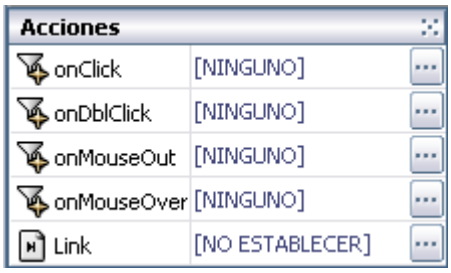
OnMouseOut: Lanza la acción cuando el cursor del ratón sale del objeto.
OnMouseOver: Lanza la acción cuando el cursos del ratón se sitúa encima del objeto.

OnChange: Lanza la acción cuando el valor del objeto cambia.
OnSelect: Lanza la acción cuando uno de los elementos del objeto son seleccionados.
OnkeyPress: Lanza la acción cuando se pulsa una tecla del teclado.

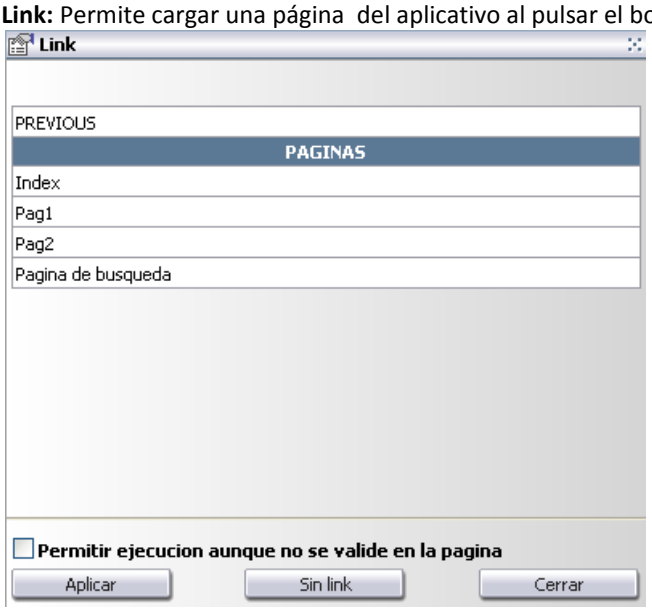
Nota: Estos eventos son los que aparecen en la pestaña. No obstante hay un método en JavaScript para poder asignar otros eventos. Por ejemplo, para añadir un evento onMouseOver sobre un objeto llamado MiTextbox, se ha de añadir una acción con el siguiente código:@MiTextbox.attachEvent('onMouseOver',Mifunción).

Propiedades específicas por Objeto:

Botón

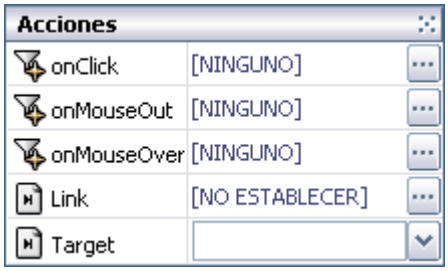


Link: Permite cargar una página del aplicativo al pulsar el botón.



Seleccionando la casilla de verificación 'Permitir ejecución aunque no se valide en la página' si se quiere pasar a la página seleccionada aunque no esté validada (por ejemplo, haya un textbox que no permita nulo que esté vacío).

Link / imagen



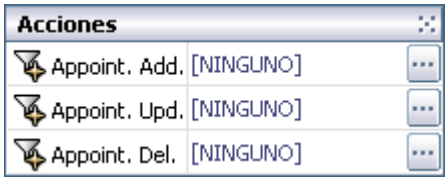
Target: Permite especificar en qué ventana se lanzará la página seleccionada en **'link'**

_Blank: Nueva ventana.
_Parent: Abriendo una página del Script.
_Search: lo mismo que _Blank en IE/ y superior.
_Self:Ventana Actual.
_Top: Ventana principal.

Iframe

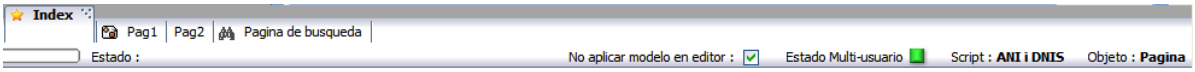
Url: Dirección de la página para cargar en el iframe. Puede contener una variable global.

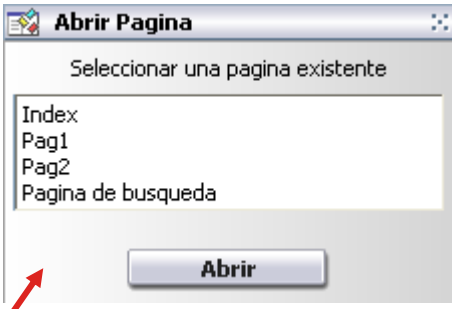
Agenda



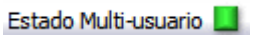
Appoint. Add.: Este evento es llamado cuando el usuario añade una cita en el calendario.
Apponit. Upd: Este evento es llamado cuando el usuario modifica una cita en el calendario.
Apponint. Del: Este evento se activa cuando se borra una cita.

3.6. Barra de Estado

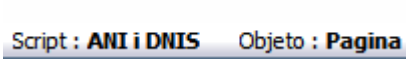




La estrella indica que es la página de inicio del script.



Mostrar el estado multiusuario.



Nombre de la página y del objeto seleccionado.

4 | Creando variables globales

4.1. Introducción

El concepto de variable global dentro de Interface designer es muy importante. Los scripts de tipo avanzado requerirán muy probablemente variables globales. Una variable global se define en la interfaz y se utiliza durante el desarrollo de un script.

No hay un número máximo de variables globales a crear.

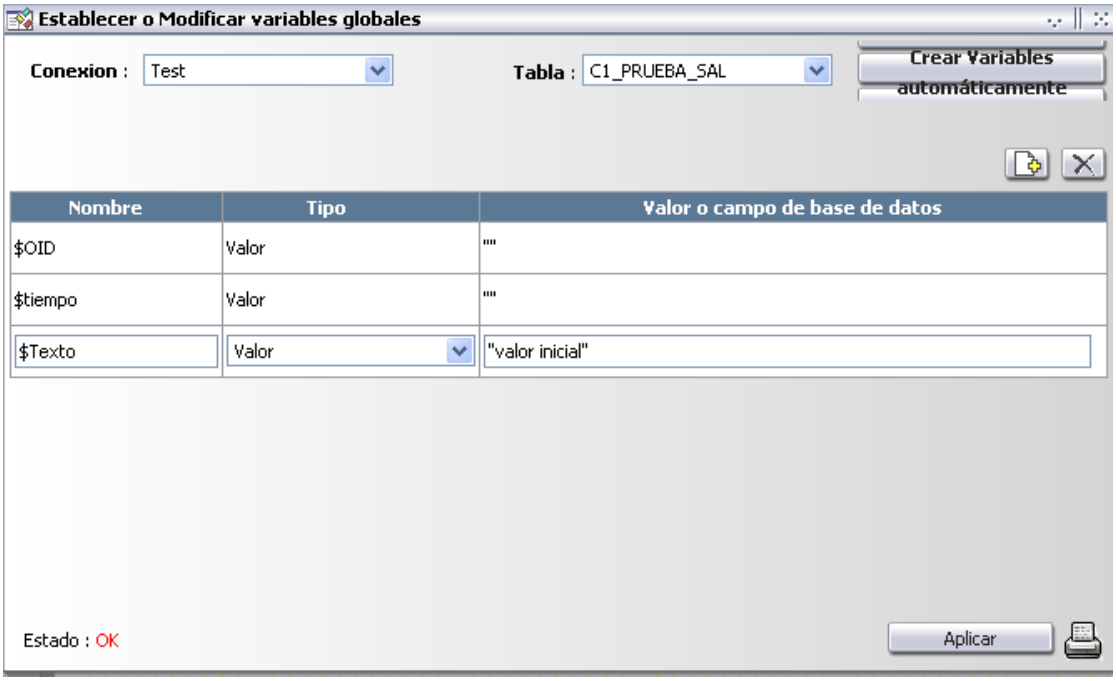
La nomenclatura para crearlas y hacer referencia a ellas es **$nombre**, por ejemplo, una variable que contenga el nombre de la persona a la que llamamos podría ser $Nombre.

Al ser global, se puede hacer referencia a ella desde cualquier página o acción del script.

Hay 3 modos de inicializar variables en Interface designer.

4.2. Variable 'libre'

Este tipo de variables globales, son creadas desde el **Módulos→Establecer variables globales…** en esta ventana, el usuario define el nombre de la variable y su valor por defecto.



Nótese que en la variable $tiempo el valor inicial es nulo (""), mientras que en en $Texto es "valor inicial". Es un lenguaje débilmente tipado por lo que no hará falta definir tipos de variables.

4.3. Variables conectadas

Este tipo de variables globales, son creadas desde el **Módulos→Establecer variables globales…** en este caso, la variable es conectada a una base de datos de forma directa.

En el ejemplo de la imagen superior, se puede observar una variable $Nombre conectada a la base de datos Test, a una tabla Clientes, y al campo Nombre de esta tabla.

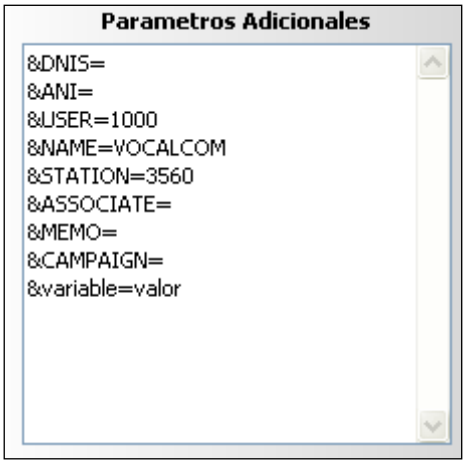
Nota: en las tablas sobre las cuales se conecta la variable, ha de existir un campo Indice, para que el sistema pueda realizar la consulta y mostrar el nombre del registro adecuado.

4.4. Variables dinámicas

Estas variables son creadas al iniciar el script. Son enviadas via URL. Las variables por defecto utilizadas por el script son las siguientes:

- **INDICE:** Indice del registro en curso
- **DNIS:** Teléfono al que se llama.
- **ANI:** Teléfono de origen.
- **USER:** Código del agente.
- **NAME:** Nombre del agente.
- **STATION:** Extensión telefónica del agente.
- **ASSOCIATE:** valores suplementarios recogidos de una IVR.
- **MEMO:** valores suplementarios recogidos de unregistro.
- **CAMPAIGN:** Nombre de la campaña en la que entra la llamada.

También existe la posibilidad de crear una variable de tipo dinámico de una manera muy sencilla.
Lo único que hay que hacer es ir hacia el menú **Scripts→Generación** y hay una zona de Parámetros adicionales.



En el ejemplo de la imagen superior, se puede ver una nueva variable dinámica(&variable=valor).

4.5. Auto creación de variables

Se pueden crear variables de forma automática, a partir de una tabla. Para ello sólo es necesario en el módulo crear variables globales, el definir qué conexión se quiere, la tabla sobre la cual se quieren extraer los campos y pulsar al botón crear variables automáticamente .

4.6. Utilización de las variables

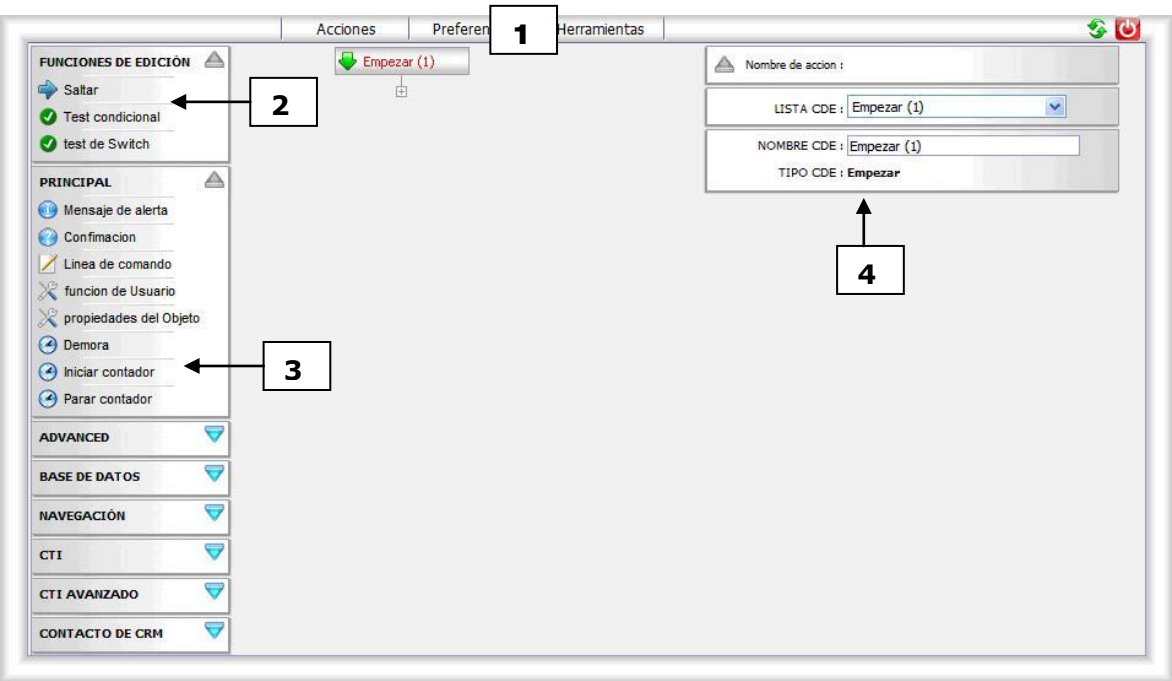
Las variables globales pueden ser utilizadas en diferentes páginas de los scripts. Pueden ser utilizados para mostrar el contenido de ésta en un textbox o etiqueta, o cualquier elemento que contenga la propiedad 'Evaluar'.

También se puede utilizar para generar una consulta SQL dinámica en Datagrid.

Finalmente, también se puede utilizar para inicializar campos de una agenda.

5 | Constructor de acciones

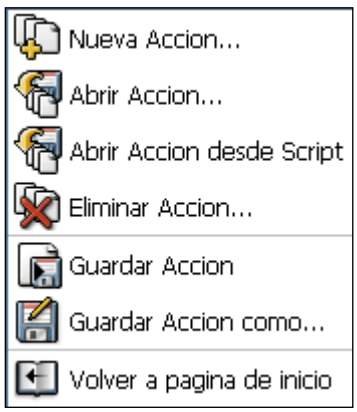
5.1. La interfaz



1. Menú de funciones del editor.
2. Funciones de edición (salto, test condicional….).
3. Funciones específicas.
4. Desglose y parametrización de funciones específicas.

5.2. Los menús

5.2.1. Menú acciones



Nueva Acción… Permite crear una nueva acción.

Abrir Acción… Carga una acción existente.

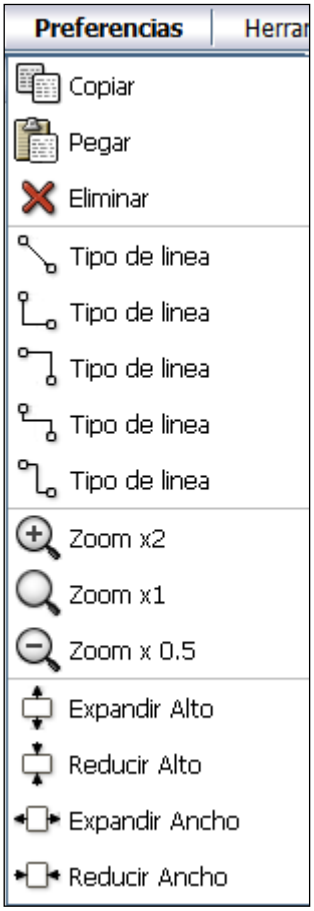
Abrir Acción desde el Script…Permite incluir una acción de otro Script.

Eliminar Acción… Permite eliminar acción.

Guardar Acción /Guardar Acción como… Permite guardar acción.

Volver a página de inicio… cierra el constructor de acciones y vuelve a la página de script.

5.2.2. Menú preferencias



Copiar / Pegar… copia / pega el objeto seleccionado.

Eliminar… elimina el objeto.

Tipo de Línea… Define el aspecto de las líneas utilizadas para enlazar los comandos.

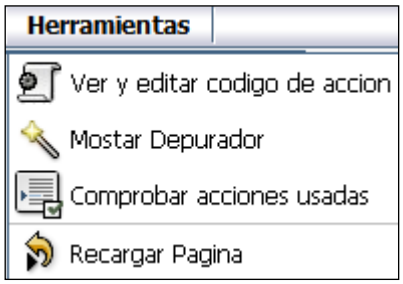
Zoom x2 x1 x0.5… permite hacer un zoom sobre el area de trabajo.

Expandir / Reducir Alto expande o reduce el alto del área de trabajo

Expandir / Reducir Ancho expande o reduce el ancho del área de trabajo.

Nota: las barras de scroll sólo aparecen cuando el ratón se sitúa en la zona inferior o en la parte derecha de la ventana

5.2.3. Menú herramientas

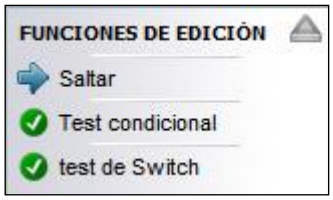


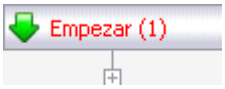
Ver y editar código de acción: Utilizado para mostrar el código XML de la acción seleccionada. El código XML se crea en base a los comandos dispuestos en el área de trabajo.
Nota: Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios muy expertos, puesto que podrían alterar el funcionamiento del Script.
Mostrar Depurador: Abre la ventana de depuración.
Comprobar acciones usadas: Permite ver la ventana de muestra de acciones usadas.
Recargar páginas: Permite refrescar la página.

5.3. El uso de la interfaz

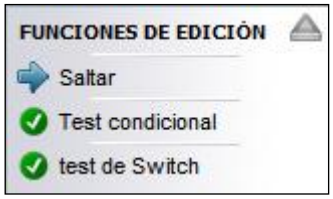
Por defecto, al crear una nueva acción, sólo se muestra un comado. Este comando:'Empezar' , define la entrada en la acción, y no contiene parámetros.

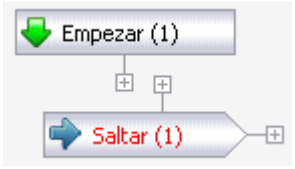
5.3.1. Añadir comandos



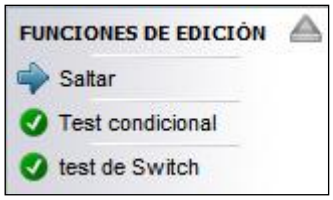


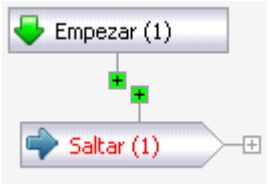
1 – Seleccionar el orden en el que se quiere añadir el nuevo comando.
2 – Pulsar sobre la acción a añadir.





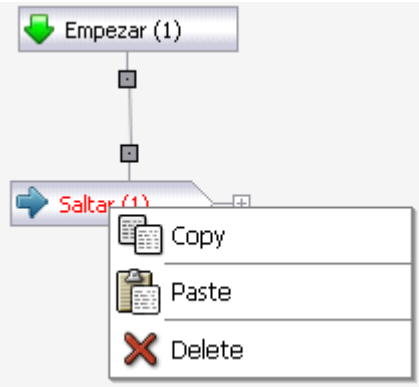
3- el comando aparece en el espacio de trabajo, bajo el inicial.





4- Moviendo el objeto sobre el anterior, se pueden enlazar cuando los símbolos '+' de las ramas de ambos objetos de ponen de color verde. Soltado el botón del ratón quedarán automáticamente unidas.

5.3.2. Eliminar comandos



El comando seleccionado puede ser eliminado:

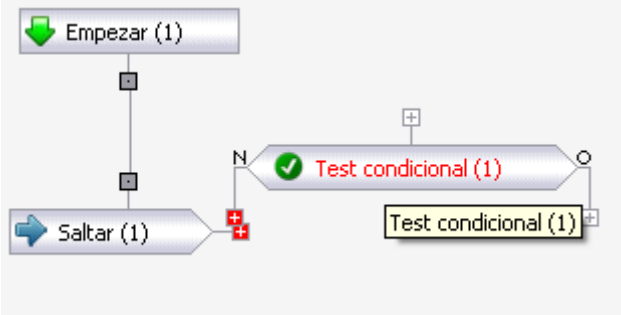
1 – Pulsando sobre el objeto el botón derecho y escogiendo la opción Delete.
2 – Menú preferencias→Eliminar
3 – Seleccionando el objeto y pulsando sobre el botón suprimir del teclado.

5.3.3. Eliminar enlaces entre comandos

Para eliminar enlaces sobre comandos sólo hay que hacer doble click sobre cualquier punto de enlace y se elimina automáticamente.

5.3.4. Conexiones ilegales

Cuando dos órdenes no pueden ser conectada, ambos enlaces de conexión se ponen de color rojo. Ver imagen inferior.



5.3.5. Algunos Acciones de edición

Acciones sobre el panel de comandos:

- **Mover el panel:** pulsando y arrastrando el ratón sobre el título de cada una de las partes(funciones de edición, principal, advanced,…)
- **Restaurar el panel:** haciendo doble click sobre uno de los títulos. Volverá el panel a la parte superior izquierda de la interfaz.
- **Abrir o cerrar diferentes secciones del panel:** Pulsando sobre la flecha azul que se ecuentra al lado del título de cada una de las partes.

Acciones sobre los comandos:

- **Ensanchar / reducir un comando:** situar el puntero del ratón sobre el icono, y mover la rueda, pulsando a la vez la tecla 'Shift'.
- **Rotar un icono:** situar el puntero del ratón sobre el icono a rotar y mover la rueda, pulsando a la vez la tecla 'Alt Gr'.

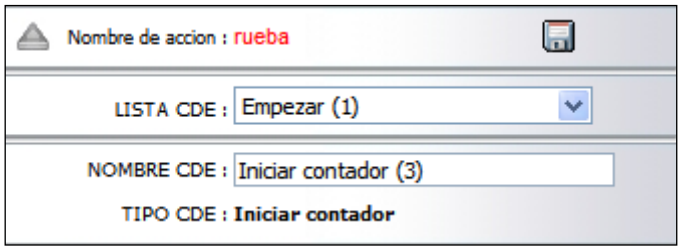
5.4. Los comandos

Los comandos serán los elementos que irán ejecutando las diferentes funciones para poder hacer una acción determinada.

Nota, es recomendable antes de incluir comandos , guardar la acción

Para guardar un comando:

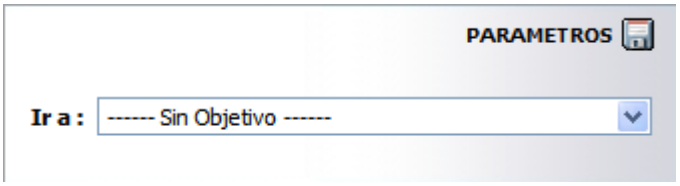
Una vez añadido, ir a Nombre CDE, ponerle el nombre que se quiera y pulsar sobre el icono . Una vez realizado esto, el nombre cambiará de color rojo a negro.



TRUCO: a veces los parámetros no pueden verse desplegados en el total de su ectensión. Para hacerlos más pequeños y que así encajen en la ventana de Constructor de acciones, con el ratón fuera de cualquier objeto (ir a una zona en gris y pulsar click) pulsar la tecla CTRL + rueda del ratón hacia nosotros.

5.4.1. Comandos de edición y de testeo

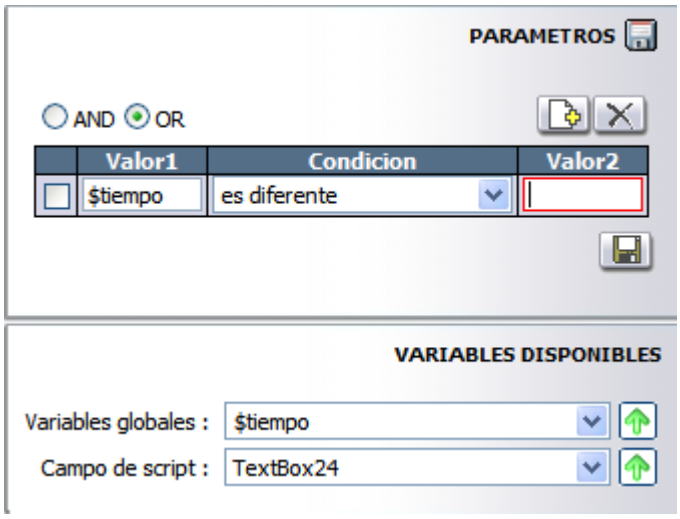
A - SALTAR



Descripción:
Permite pasar a cualquier comando del script.

PARÁMETROS:
La lista desplegable del panel parámetros contiene las acciones que están disponibles en el script

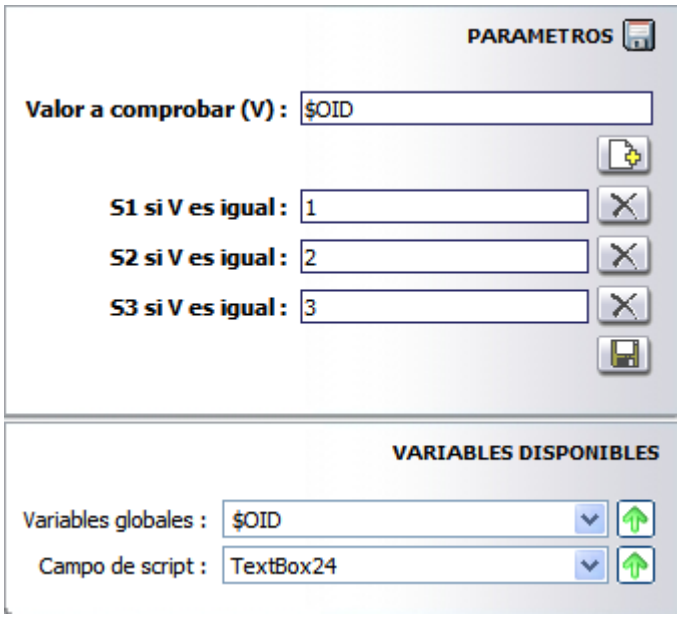
B – TEST CONDICIONAL



Descripción:
Este comando permite de una forma sencilla el comprobar el valor de una variable y, dependiendo del resultado, encauzar la acción hacia unos comandos u otros. Si la respuesta se alinea va hacia O, si no, va hacia la rama N

Parámetros:
Para introducir los parámetros se utiliza el editor de criterios de hermes. Más adelante se explica cómo funciona este elemento.

C – TEST DE SWITCH



Descripción:
Este comando permite testear una variable y redirigirla por el árbol de comandos de acuerdo a un número de más de dos posibilidades. Para añadir una opción más, sólo basta con pulsar al botón de añadir .

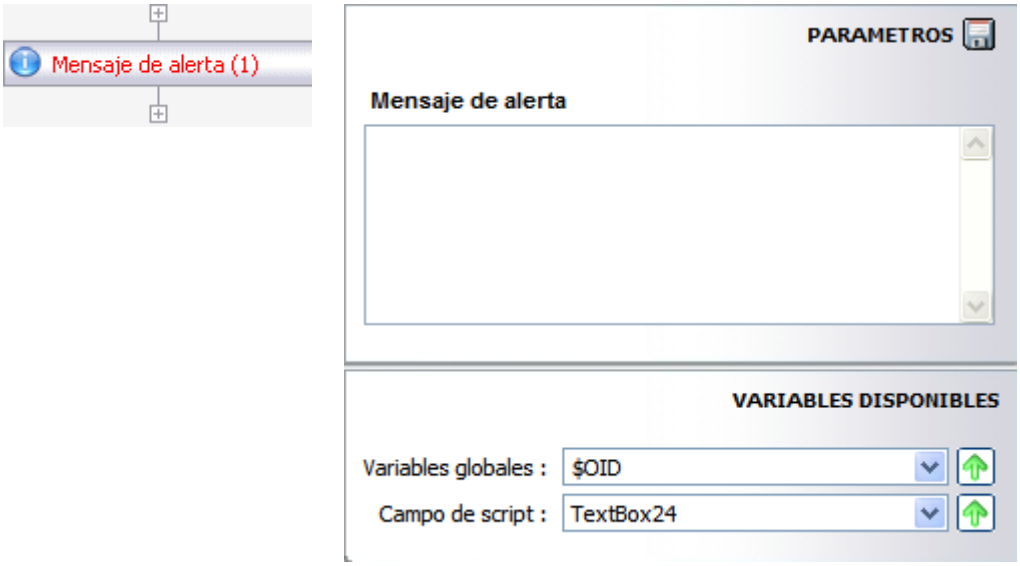
Hay una opción que se puede observar que lleva la letra D, es Default (que no se cumple ninguna de las opciones expuestas).

Parámetros:

Los parámetros a introducir son, la variable a ser testeada y los diferentes valores que puede adoptar.

5.4.2. Comandos principales

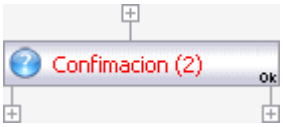
D – MENSAJE DE ALERTA

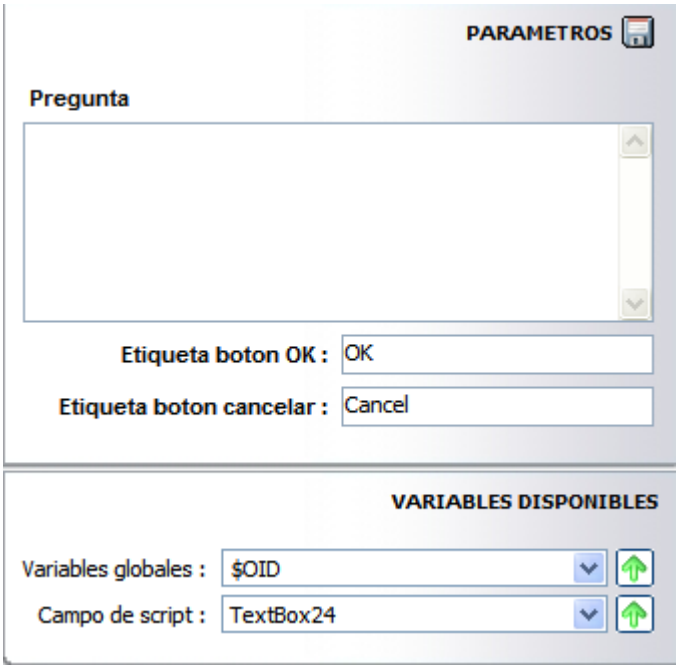


Descripción:
Este comando muestra un mensaje en la pantalla. El mensaje muestra un botón 'OK' que permite continuar con el trabajo del script.

Parámetros:
El único parámetro es el texto o variable a mostrar.

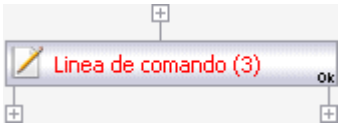
E – CONFIRMACIÓN

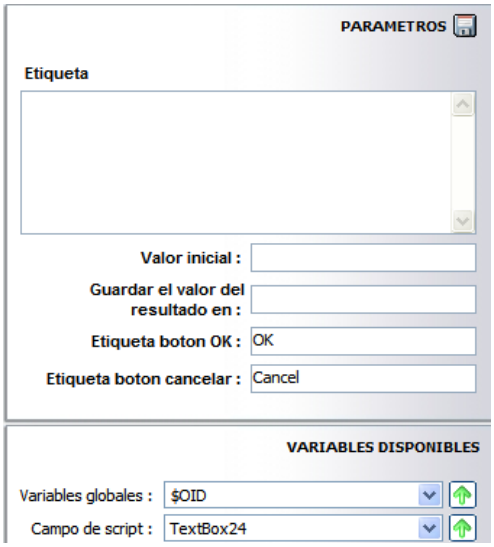




Descripción:
Este comando muestra un mensaje de confirmación en la pantalla.
Parámetros:
El texto de la pregunta a mostrar, y el texto que se querrá mostrar tanto en el botón 'OK' como en el botón 'Cancelar'

F – LÍNEA DE COMANDO (PROMPT)

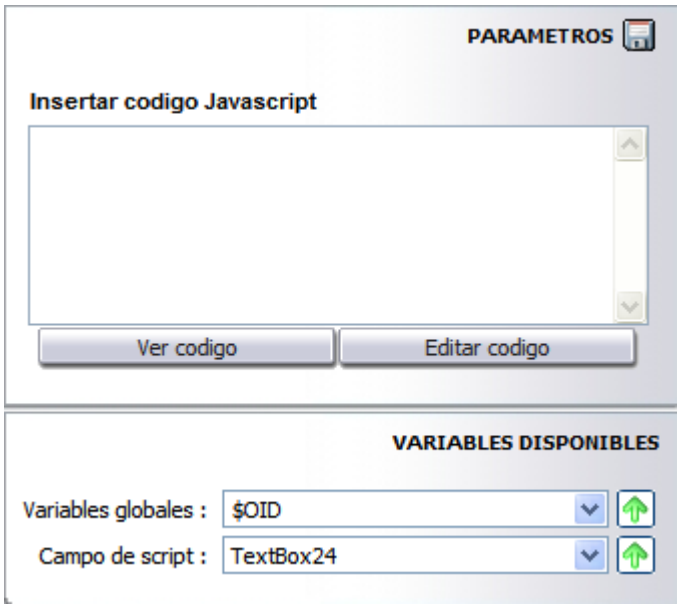




Descripción:
Muestra un mensaje y un input box para introducir un valor en la pantalla.
Parámetros:

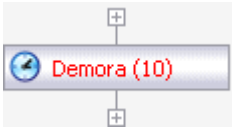
El texto del mensaje o la variable a mostrar, el texto del botón ‘OK’ y del botón ‘Cancelar’.

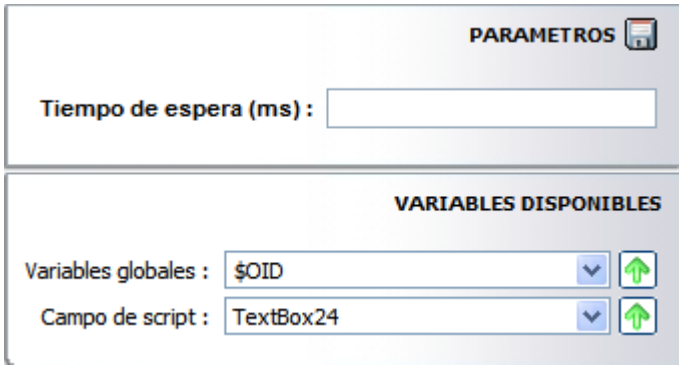
G – FUNCIÓN DE USUARIO



Descripción:
Este comando permite introducir código Javascript personalizado.
Parámetros:
El Código Javascript
El botón 'Ver código' permite mostrar una ventana que contiene el código escrito con colores para una mejor comprensión.
El botón 'editar código' permite ver el código en una ventana mayor para editar el código de una forma más cómoda.

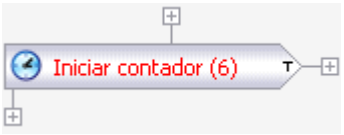
H – DEMORA

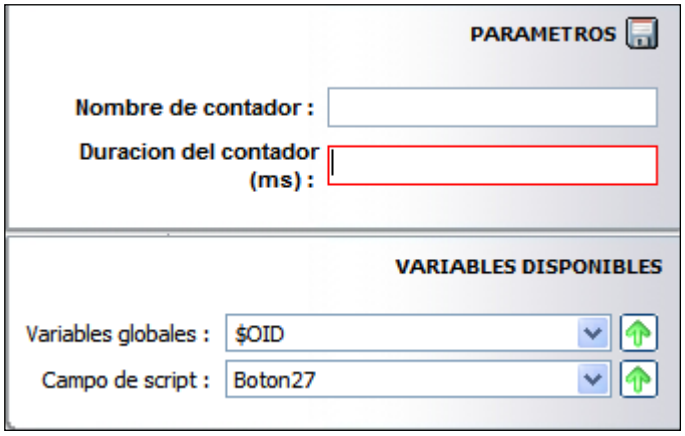




Descripción:
Este comando permite definir un periodo durante el cual la acción permanece detenida
Parámetros
La duración en milisegundos de la parada.

I – INICIAR CONTADOR

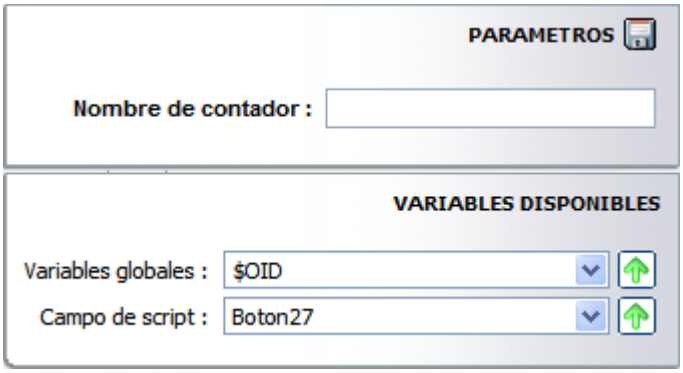




Descripción:
Este comando permite crear iteraciones, a través de tiempos predefinidos.

Parámetros:
Se ha de nombrar al objeto, puesto que este será el elemento para poder parar la secuencia. Se ha de poner la duración del contador.

J – PARAR CONTADOR

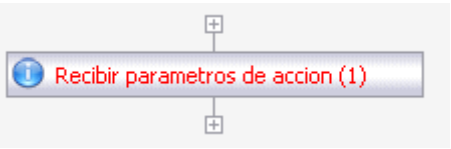


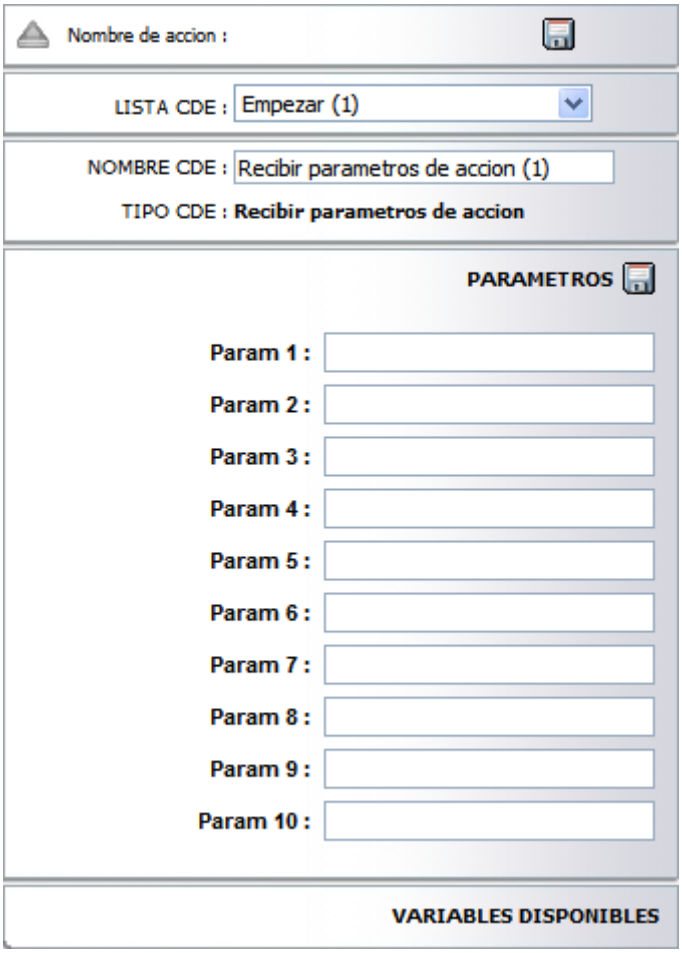
Descripción:
Este comando para el contador
Parámetros:
El nombre del contador a parar.

Nota: Si se pone el nombre en los 2 elementos nunca iniciará la iteración. Se ha de poner una variable y hacer el nº de iteracions con Javascript.

5.4.3. Comandos avanzados

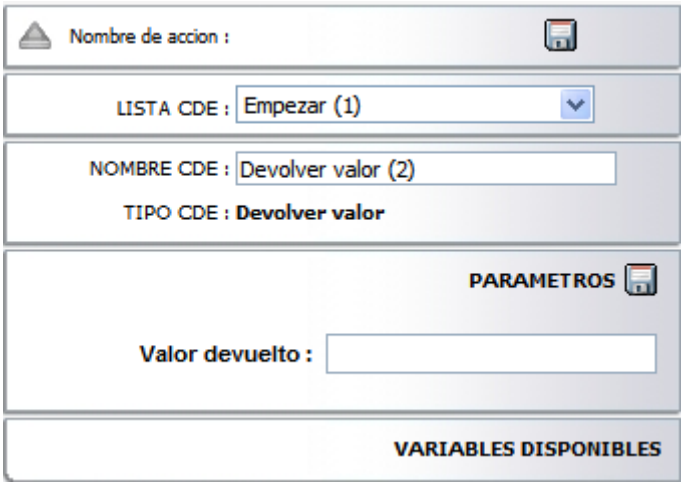
K – RECIBIR PARÁMETROS DE LA ACCIÓN





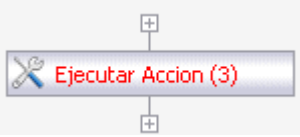
Descripción:
Este comando permite asignar variables locales a los parámetros pasados a la acción, si son llamados desde otra acción (ver comando 'ejecutar acción').

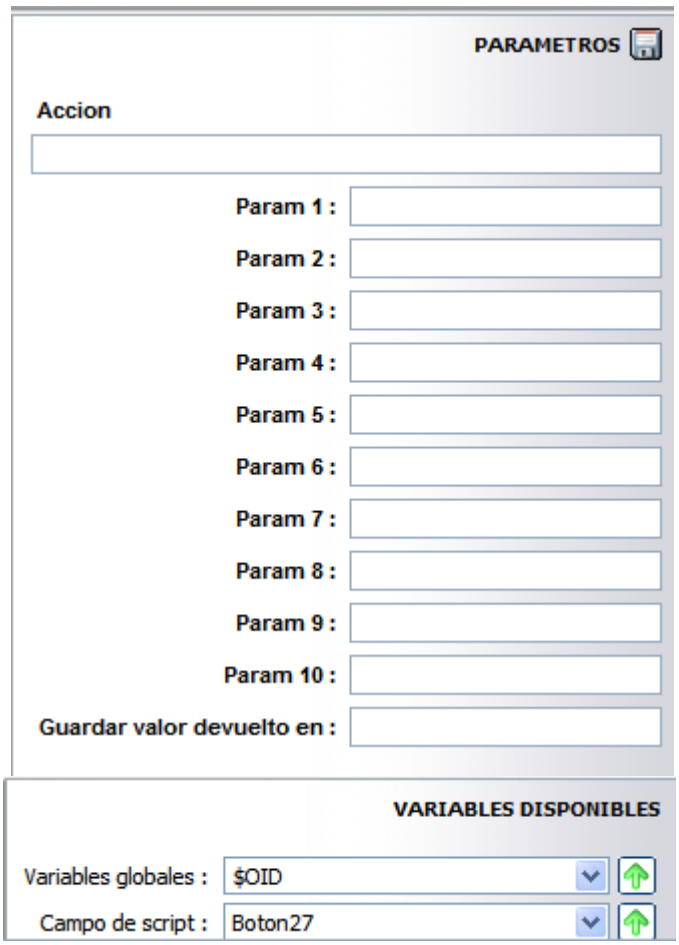
L – DEVOLVER VALOR



Descripción:
Este comando permite especificar el valor de retorno de una acción (ver comando 'ejecutar acción').
Parámetros:
El valor del retorno.

M – EJECUTAR ACCIÓN



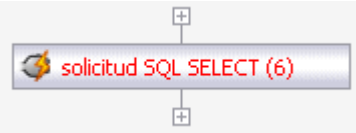


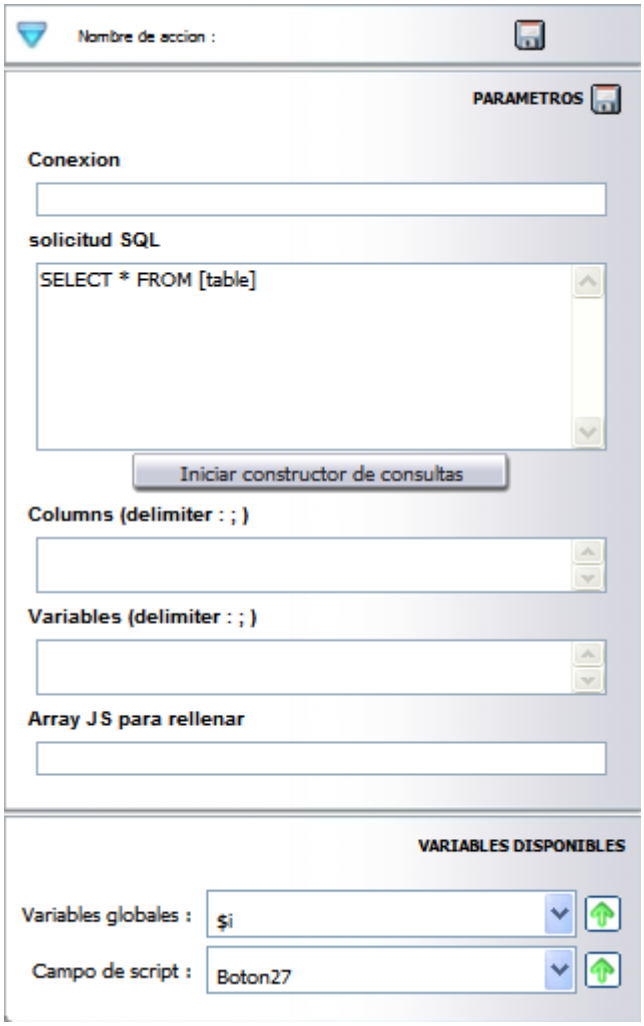
Descripción:
Permite llamar a otra acción y pasarle 10 parámetros. Si la acción retorna un valor conocido, es posible almacenar este valor en una variable global

Parámetros:
El nombre de la acción a llamar.
Los 10 parámetros a enviar (opcional)
La variable global dónde se va a almacenar el retorno (opcional).

5.4.4. Comandos de base de datos

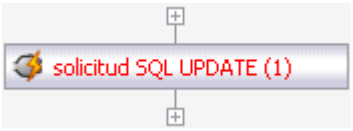
N – SOLICITUD SQL SELECT

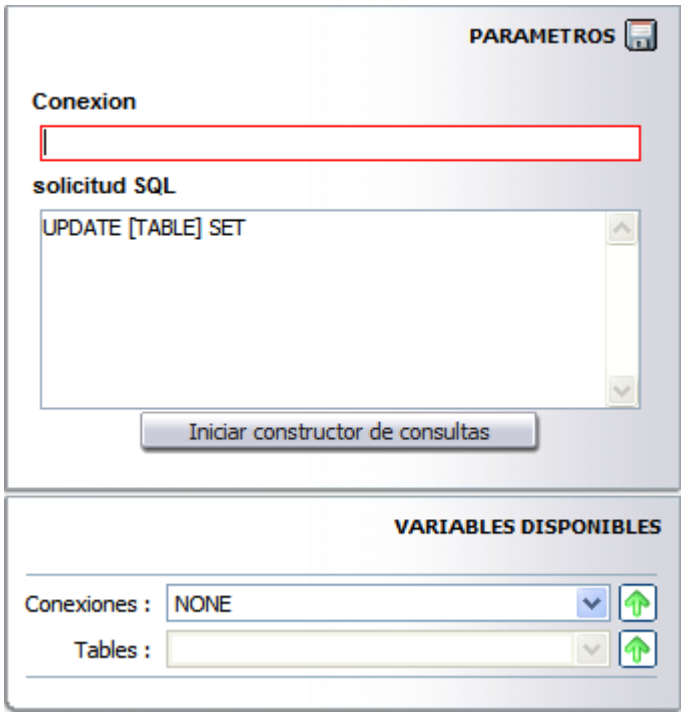




Descripción:
Ejecuta una sentencia SELECT sobre una tabla. Las columnas especificadas en la solicitud son asignadas a variables globales. Todos los resultados de la solicitud pueden ser utilizados para rellenar una matriz de javascript.
Parámetros:
La conexión a utilizar. Para ello se pone el ratón en el foco y se busca la conexión de la lista desplegable.
La lista de columnas devueltas por la consulta y se quieren asignar a las variables globales.
Variables globales a a las que afecta. (en el orden de las columnas que se han definido anteriormente)
La variabe global que contiene la tabla completa de la consulta.

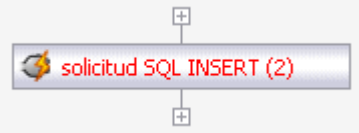
O – SOLICITUD SQL UPDATE

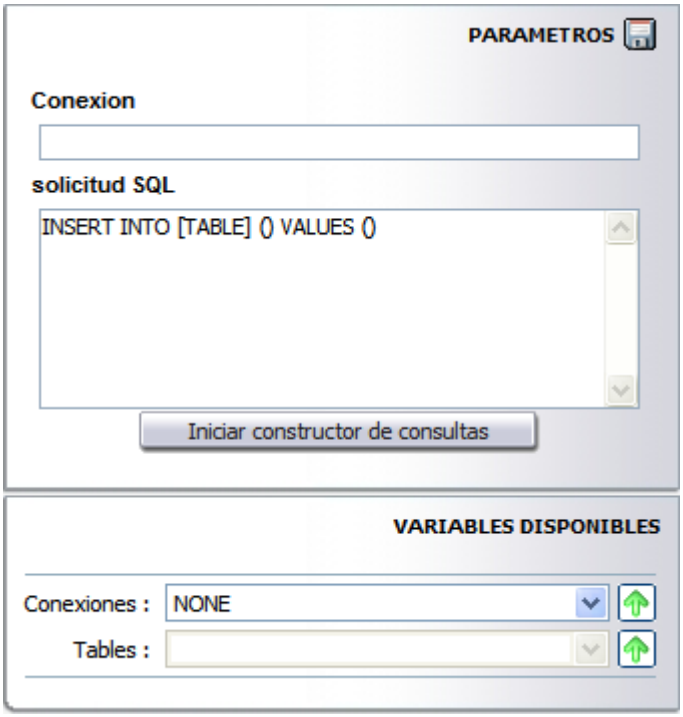




Descripción:
Ejecuta una solicitud para actualizar una tabla.
Parámetros:
La conexión a utilizar. Usar esta lista desplegable para seleccionar la conexión y, posteriormente la tabla a actualizar.
La consulta a hacer. Se puede iniciar el 'constructor de consultas' para facilitar esta labor.

P – SOLICITUD SQL INSERT





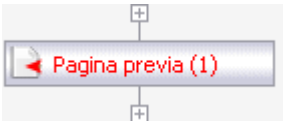
Descripción:
Ejecuta una solicitud de inserción en una tabla.
Parámetros:
La conexión a utilizar. Usar esta lista desplegable para seleccionar la conexión y, posteriormente la tabla a insertar.
La inserción a hacer. Se puede iniciar el 'constructor de consultas' para facilitar esta labor.

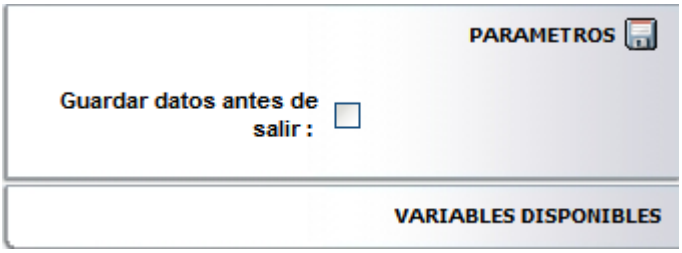
Q – GUARDAR DATOS

Descripción:
Escribe los datos en la base de datos. Equivalente a cambiar de página. Todos los campos relacionados son guardados.
Parámetros:
Ninguno.

5.4.5. Comandos de navegación

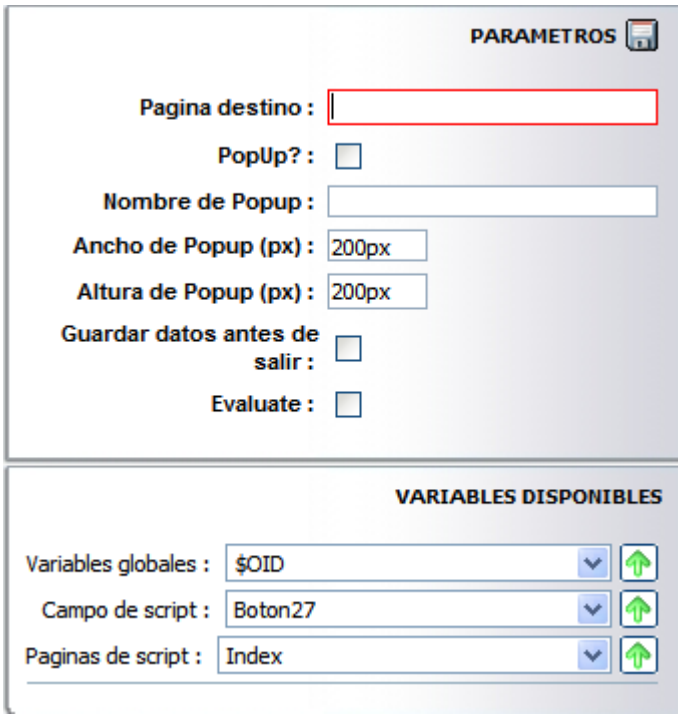
R – PÁGINA PREVIA





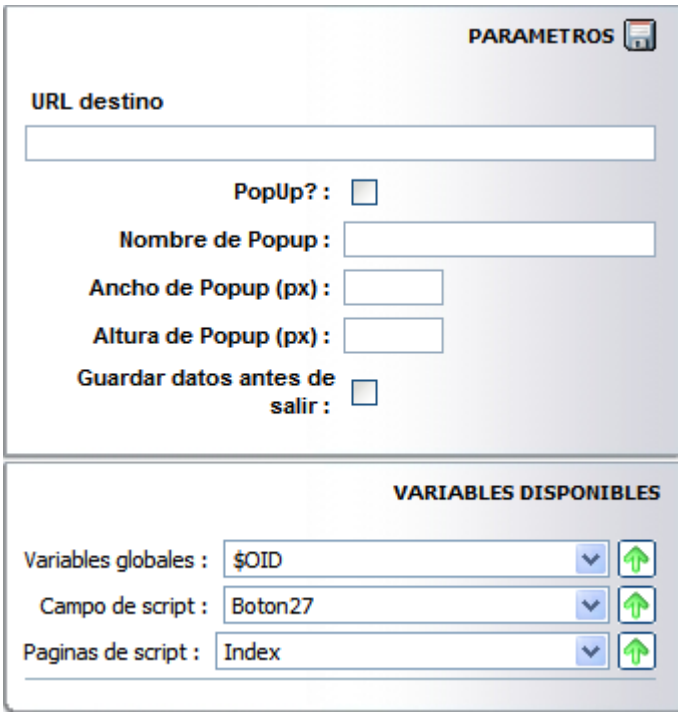
Descripción:
Permite navegar a la página previa.
Parámetros:
Activando la casilla de verificación 'Guardar datos antes de salir', guarda los datos de la página antes de volver atás.

S – IR A PÁGINA



Descripción:
Permitir navegar a otra página del script.
Parámetros:
La página de destino, se puede acceder dentro de la opción páginas de script.
Abrir o no en pop up.

T – IR A URL



Descripción:

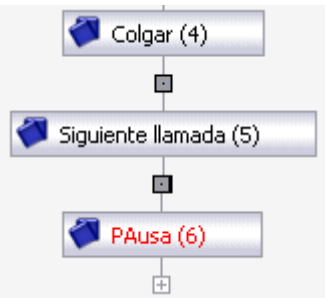
Permite navegar a una dirección de internet externa.

Parámetros:

Seleccionar la casilla de verificación Pop up para poder mostrar una nueva ventana en un pop-up.

5.4.6. Comandos CTI

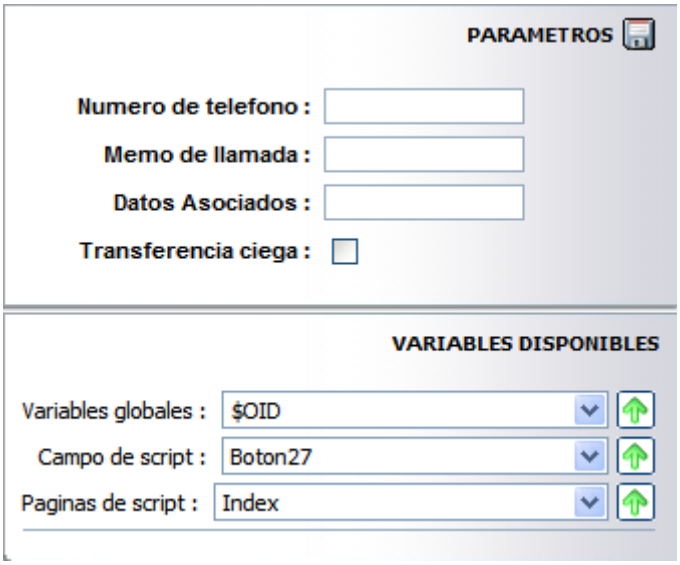
U – COLGAR / SIGUIENTE LLAMADA / PAUSA



Descripción: idénticas funciones que en la barra de telefonía.

No hay parámetros requeridos

V – TRANSFERENCIA DE LLAMADA



Descripción:

Puede transferir una llamada a un número externo, DDI o agente.

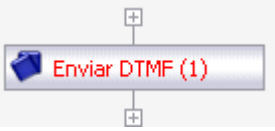
Parámetros:

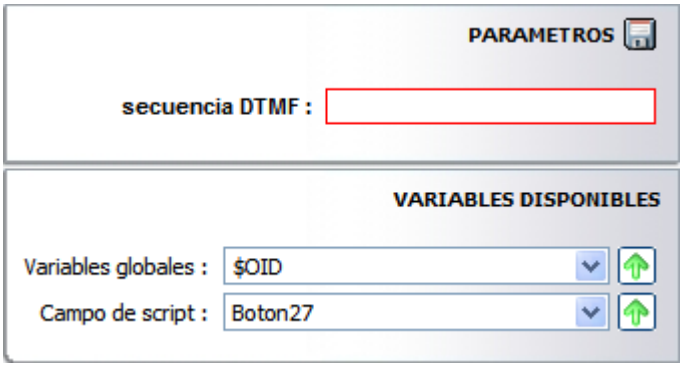
El número de teléfono, DDI o agente.

Memo de llamada para enviar datos al receptor.

No seleccionar 'Transferencia ciega' para hacer una búsqueda.

W – ENVIAR DTMF





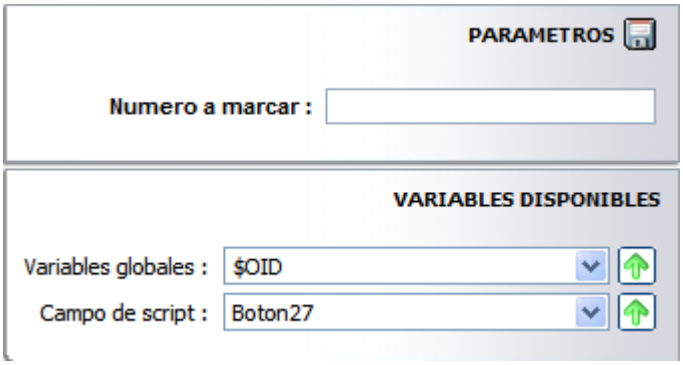
Descripción:

Permite generar un DTMF durante el transcurso de la llamada.

Parámetros:

La secuencia DTMF a ejecutar.

X – LLAMAR A UN NÚMERO



Descripción:

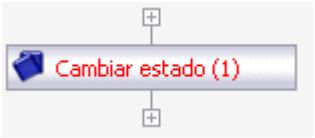
Permite llamar a un número de teléfono (Externo, DDI, Agente).

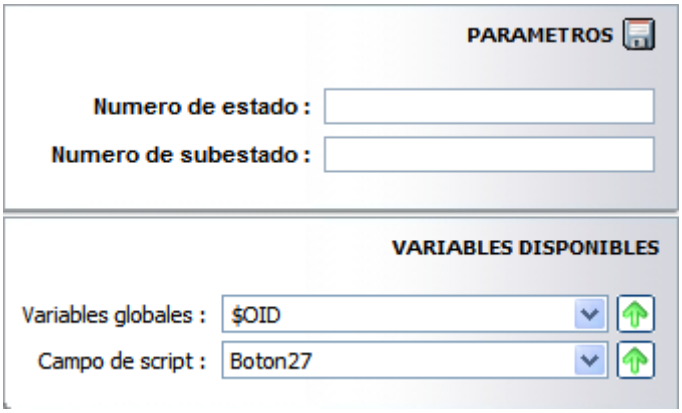
Parámetros:

Número a llamar.

5.4.7. Comandos CTI Avanzados

Y – CAMBIAR ESTADO





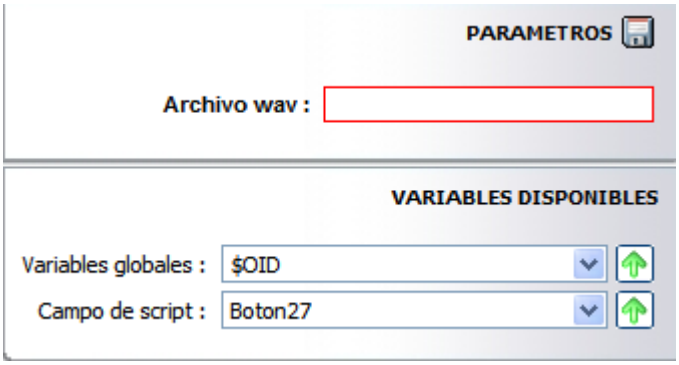
Descripción:

Permite calificar una llamada. Para saber acerca de los números de estado de llamada, consultar el documento administración.

Parámetros:

Número de estados y de subestados.

Z – REPRODUCIR WAV



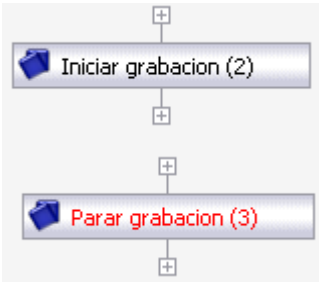
Descripción:

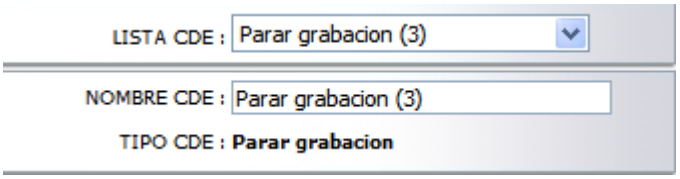
Repdroduce un archivo wav presente en el ACD.

Parámetros:

Nombre completo del archivo de wav.

AA – INICIAR / PARAR GRABACIÓN





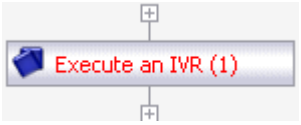
Descripción:

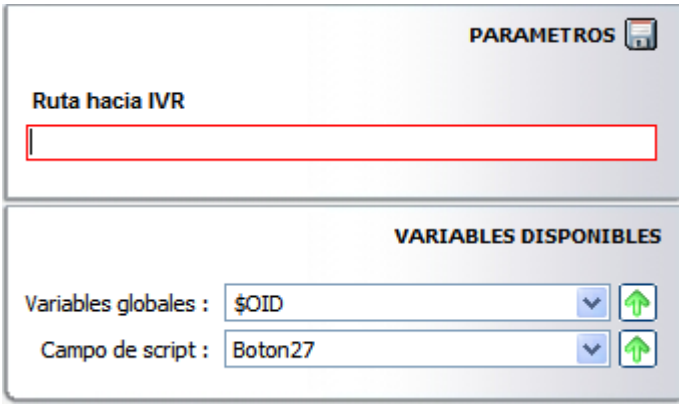
Inicia o para grabaciones de conversaciones. Los nombres de dichas grabaciones se definen en administración.

Parámetros:

No tiene parámetros.

BB – EJECUTAR UNA IVR





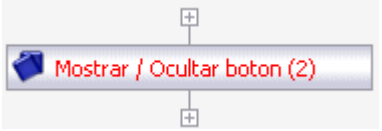
Descripción:

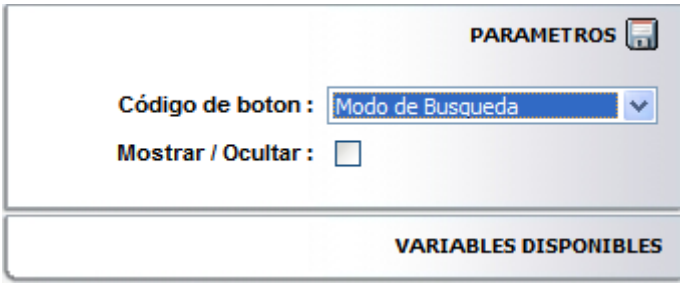
Lanza una IVR durante la llamada en curso

Parámetros:

Path entero y nombre de la ivr.

CC – MOSTRAR / OCULTAR BOTÓN





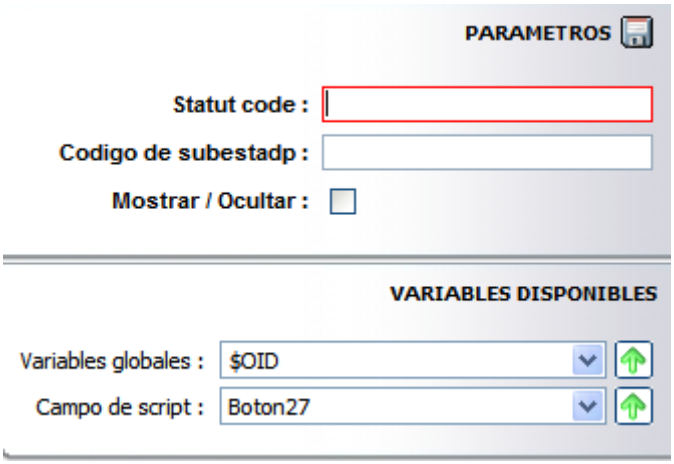
Descripción:

Muestra / oculta los botones de la barra de telefonía.

Parámetros:

Sólo hay que serleecionar el botón del listado desplegable y chequear si se quiere mostrar o no.

DD – MOSTRAR / OCULTAR ESTADOS (SHOW /HIDE STATUS)



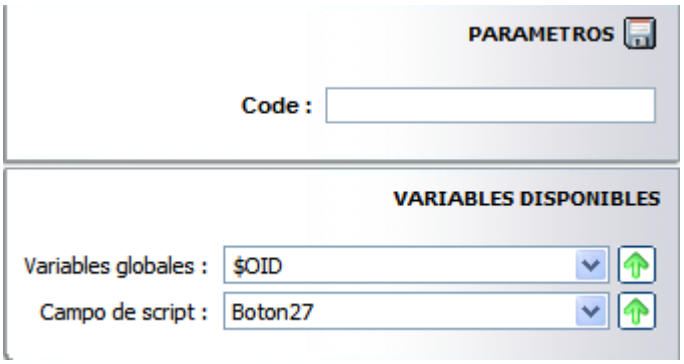
Descripción:

Para mostrar u ocultar los estados de calificación. Muy práctico para filtrar el listado de posibles calificaciones en base a la página de Script en el que se encuentre el agente.

Parámetos:

Código de estado y de subsestado.

EE – ENVIAR MARCADOR A CTI



Descripción:

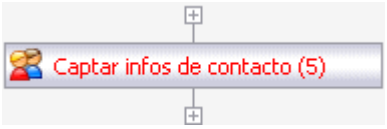
Permite enviar un marcador a tiempo real al módulo de supervisión. Este marcador pasa a través del Proxy CTI cuando un agente está siendo supervisado.

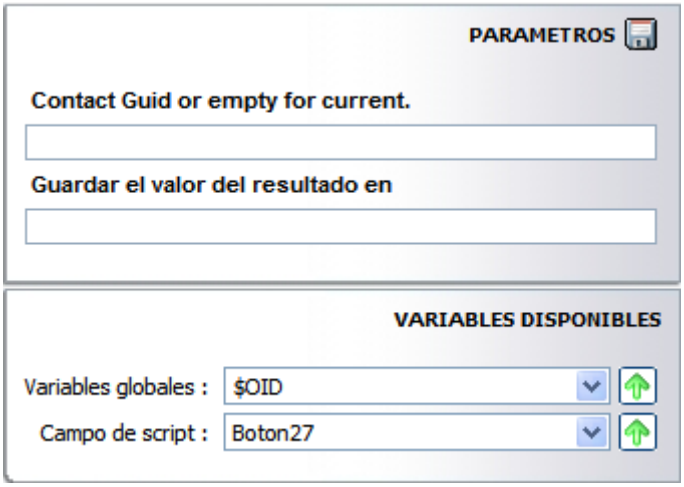
Parámetros:

El texto a mostrar en la pantalla de supervisión.

5.4.8. Comandos de Contacto de CRM

FF – CAPTAR INFOS DE CONTACTO





Descripción:

Permite recuperar la información sobre el contacto online o bien de uno que se le conoce el **GUID**[1]**.** La información se guarda en la variable seleccionada en el cuadro inferior.

Parámetros:

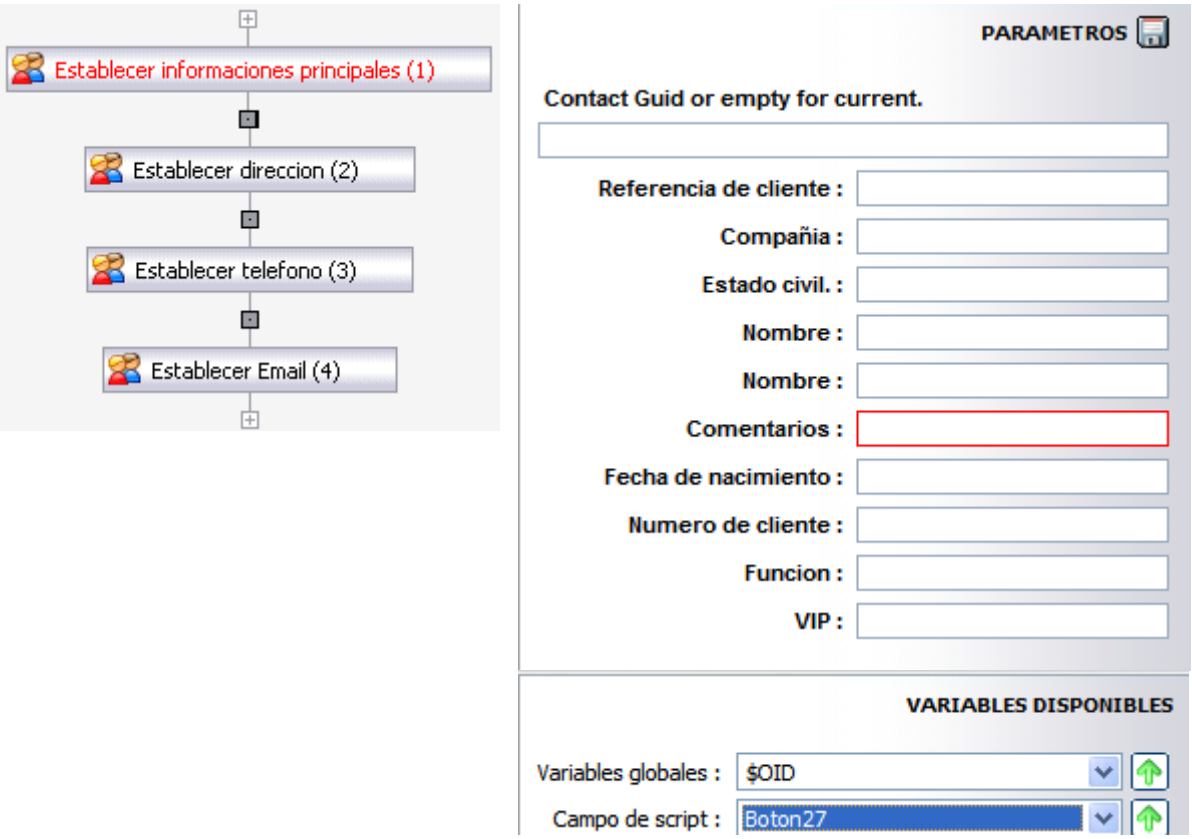
GUID del contacto o bien cadena vacía para el contacto actual

La variable que va a contener dicha información.

Nota: ver la estructura del objeto Contacto más adelante

[1] Un **Globally Unique Identifier** o **GUID** es un número pseudoaleatorio empleado en aplicaciones de software. Aunque no se puede garantizar que cada GUID generado sea único, el número total de claves únicas es tan grande que la posibilidad de que se genere un mismo número dos veces puede considerarse nula en la práctica.

GG –ESTABLECER INFO. PRINCIPALES / DIRECCION / TELEFONO / EMAIL



Descripción:

Se puede actualizar un objeto contacto del actual en linea o bien de uno del que se sabe el **GUID**. La información se guarda en la variable seleccionada en el cuadro inferior.

Parámetros:

GUID de contacto o en blanco para que sea el asociado a la llamada.

Los elementos a ser actualizados.

Nota: ver la estructura del objeto Contacto más adelante

5.4.9. Información de comando Contacto CRM

El objeto contacto devuelto por los diferentes comando de CRM tiene la siguiente estrtuctura:

```
Function Consumers(){
this.ReferenceClient=”00000000-0000-0000-0000-000000000000” // GUID del contacto
this.Company=””;                //Contacto de empresa
this.Civily=””;                 //Estado civil
this.Name=””;                   // Apellidos
this.FirstName=””;              //Nombre
this.Comment=””;                //Comentarios del contacto
this.BornDate=””;               //Fecha de nacimiento.
this.Adresses=new Array();      //Tabla que contiene las direcciones de los contactos.
this.Tels=new Array();          //Tabla que contiene los teléfonos de los contactos.
this.Mails=new Array();         //Tabla que contiene los emails del contacto.
this.Cookies=new Array();       //Tablas que contienen las cookies de contacto en internet.
this.ClientNumber=””;           //Número del cliente
this.Job=””;                    //Puesto del contacto
this.IsVIP=0;                   //El contacto es VIP (0:false; 1:true)
}
```

El miembro **Adresses** es una tabla que contiene las direcciones de contacto. Cada dirección una instancia de la clase de javascript “Adresses” definida a continuación:

```
Function Adresses(){
this.AdressStr=””;
this.ZipCode=””;
this.City=””;
this.State=””;
this.Country=””;
this.Type=””;
}
```

El miembro “Tels” es una tabla que contiene los número de teléfono de los contactos. Cada teléfono es una instancia de la clase de javascript “ConctatMedias” definida a continuación:

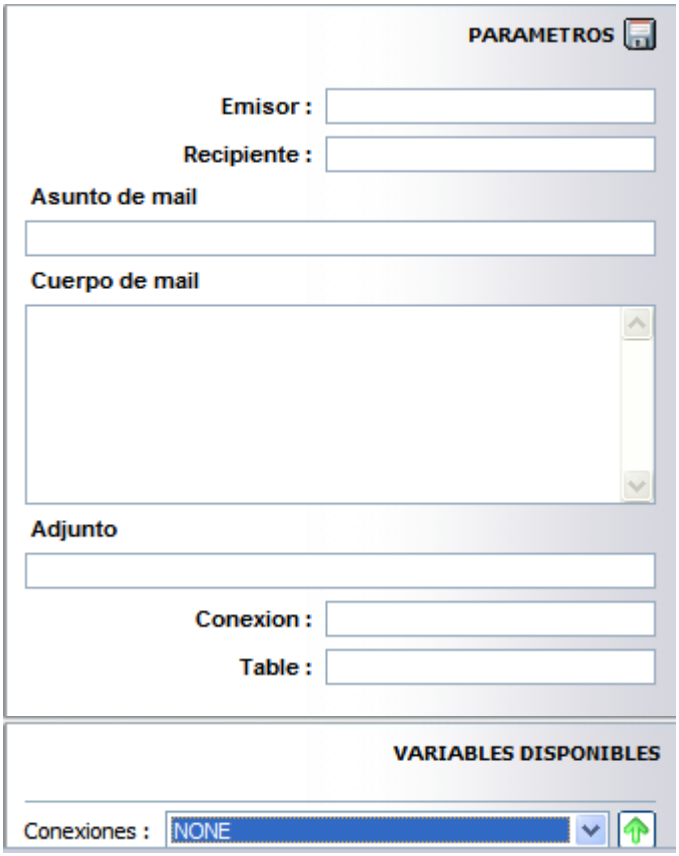
```
Function.contactMedias(){
this. TelType=””; //tipo de teléfono del contacto (ejemplo:Casa, Trabajo,…)
this.TelNumber=””; //Número de teléfono.
}
```

El miembro “mail” es una tabla que contiene los mails del contacto. En este caso, TelNumber contendrá una dirección de mail.

El miembro “cookies” es una tabla con las cookies del contacto. En este caso, TelNumber contendrá el valor de la cookie.

5.4.10. Comandos V.M.C

HH – ENVIAR E-MAIL



Descripción:

Permite enviar un mail desde el script

Parámetros:

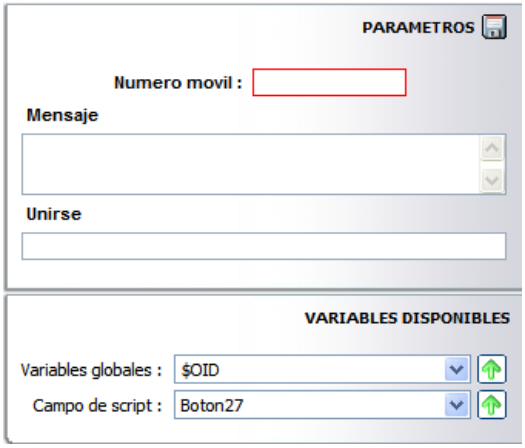
La dirección del emisor, del receptor, el asunto y cuerpo del mail.

En el cuerpo del mail se pueden añadir campos de la base de datos relacionada a través de @ @Nombre_campo.

Adjuntos: path completo del archivo a adjuntar.

Conexión y tabla: la conexión y la tabla a utilizar para incluir campos en el cuerpo.

II – ENVIAR SMS



Descripción:

Permite enviar un SMS desde el Script

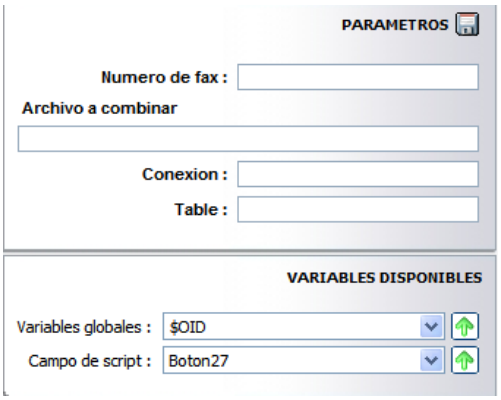
Parámetros:

El númeo de móbil

El mensaje

Los adjuntos para MMS**.**

JJ – ENVIAR UN FAX



Descripción:

Permite enviar un fax desde el Script

Parámetros:

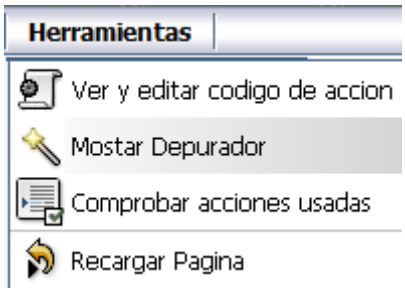
El número de fax del cliente

El archivo para combinar el fax

Es posible usar el marcador @ @Nombre_de_campo para incluir información en el fax con una tabla de bases de datos.

5.5. El depurador de acciones

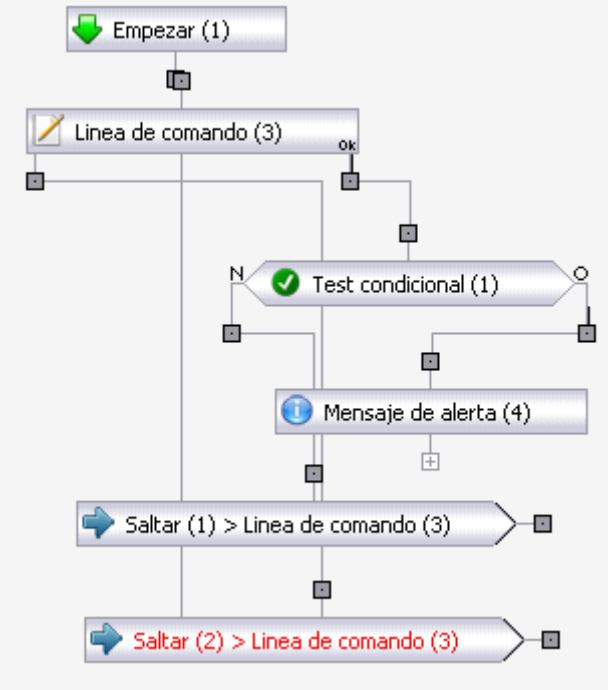
Esta herramienta permite seguir paso a paso el progreso de una acción. Se puede inicializar desde el mismo constructor de acciones a través del menú herramientas, tal y como se muestra en la imagen inferior.



5.5.1. Interfaz

	Iniciar la acción de forma contiua.
	Iniciar la acción de modo paso a paso manual
	Iniciar la acción de modo paso a paso automático
	Volver a inicio de la acción

5.5.2. Ejemplo de Depuración



La acción que va a servir de ejemplo tiene los siguientes elementos:

-Linea de comando: Testea el valor de la entrada ($i).

-Cancelar: vuelve a mostrar la linea de comando.

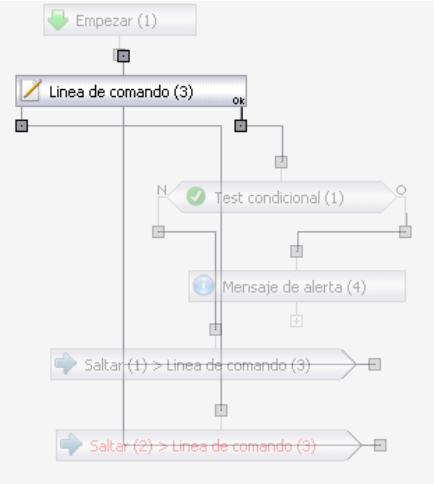
Test condicional:

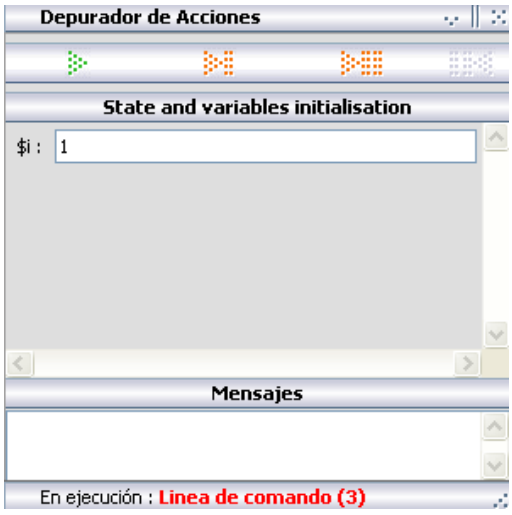
$i=5 →Mensaje de alerta.

Otra manera →Volver a linea de comando.

Muestra de Depurador de acciones

A - Inicio



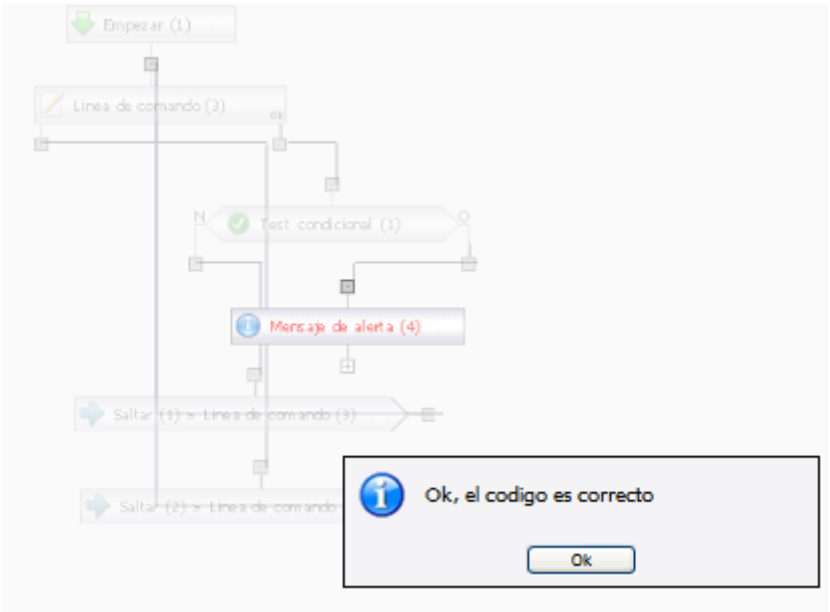


En este punto es posible inicializar variables.

B – Se lanza paso a paso

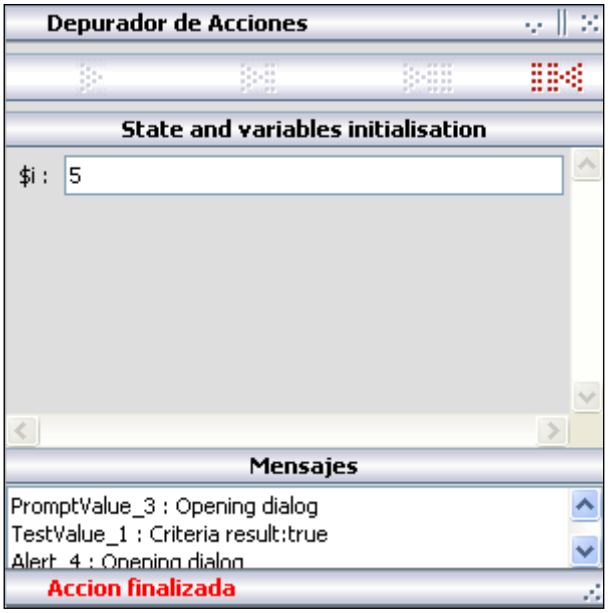
Se ejecuta el primer comando

C- Entra el valor 5 y pulsa "SI"



Se puede ver cómo acaba todo.

En el propio depurador puede verse cómo se ha trazado la acción:

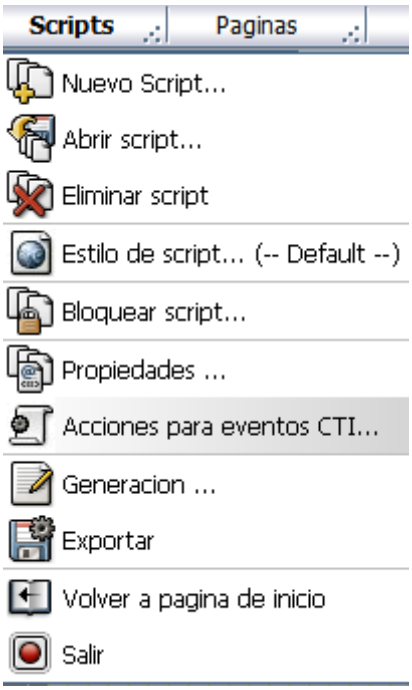


La acción ha finalizado.

6 | Eventos CTI

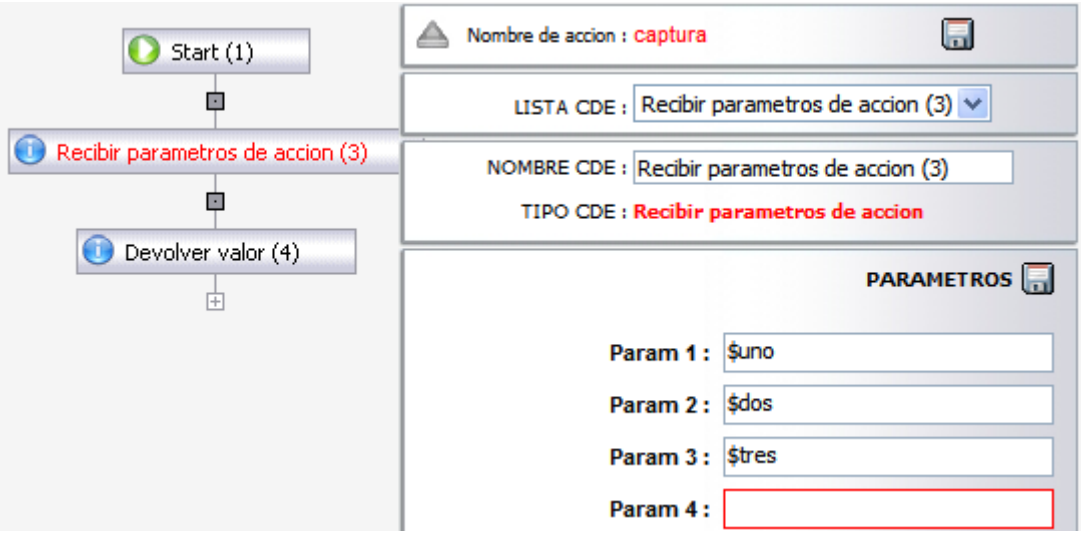
El nuevo Interface designer permite controlar de una forma sencilla los eventos CTI comunes. Eventos como colgar, al entrar la llamada, al cualificar,… pueden ser controlados para darnos un mejor rendimiento en los scripts.

Para acceder a estas acciones, hay que ir al menú script →acciones para eventos CTI.



En la imagen inferior puede verse el aspecto que presenta esta página.

Además, recuperar los parámetros de estos eventos resulta muy sencillo gracias a la opción **Lectura de parámetros de la acción** que ya se ha explicado en el constructor de acciones.


Start (1)
Recibir parametros de accion (3)
Devolver valor (4)
Nombre de accion : captura
LISTA CDE : Recibir parametros de accion (3)
NOMBRE CDE : Recibir parametros de accion (3)
TIPO CDE : Recibir parametros de accion
PARAMETROS
Param 1 : $uno
Param 2 : $dos
Param 3 : $tres
Param 4 :

En la imagen superior puede verse cómo se recogen los parámetros de un evento (en este caso 'CallSuccess') para ello sólo hay que asignar variables a cada uno de los parámetros que se desea recoger.

El orden de los parámetros viene dado en la siguiente lista

6.1. Lista de eventos enviados al Script por el Área de trabajo.

Nota: aquí sólo están detallados los eventos referentes a la telefonía. Para eventos de Scripts de mail, por favor, mirar la nota técnica "interacción entre mail y Script" y para los eventos de chat, mirar los de la nota técnica "interacción entre chat y Script".

6.1.1. OnBeforeOpenStatus

Es enviado antes de abrir el panel de Estados de llamada.

- Parámetros de entrada: ninguno.
- Evento bloqueador: si, previene la apertura del panel de estados.
- Se le puede llamar desde páginas dinámicas/ páginas estáticas/páginas ocultas.

6.1.2. OnStatus

Enviado cuando el agente valida es estado de llamada

- Parámetos de entrada
  1. código de estado de llamada
  2. Subestado de llamada
  3. Fecha de rellamada en formato AAAAMMDD (si no hay rellamada estará vacío)
  4. teléfono a rellamar (si no hay rellamada estará vacío).
  5. Tiempo de margen para realizar la llamada el sía señalado (si no hay rellamada estará vacío)
  6. Comentarios enviados por el agente.
- Evento bloqueador: si, se puede enviar el envio del call status al proxyCTI.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.3. CallSuccess

Enviado cuando comienza la llamada

- Parámetos de entrada
  1. Tipo de llamada. Corresponde a la propiedad “CallInformation.ComType/10” del Agent Link.
  2. Nombre de la campaña.
  3. Teléfono de la llamada.
- Evento bloqueador: no
- Se le puede llamar desde: páginas estática / páginas ocultas

6.1.4. CallPreview

Enviado cuando un registro es previsualizado

- Parámetos de entrada
  1. Nombre de la campaña
  2. Teléfono enlazado con el registro
- Evento bloqueador: no
- Se le puede llamar desde: páginas estática / páginas ocultas

6.1.5. CallFailure

Enviado cuando falla la llamada

- Parámetos de entrada
  1. Tipo de llamada. Corresponde a la propiedad “CallInformation.ComType/10” del Agent Link.
  2. Nombre de la campaña
  3. Teléfono que ha fallado
  4. código de error Isdn.[2]
- Evento bloqueador: no
- Se le puede llamar desde: páginas estática / páginas ocultas

6.1.6. ConsultFailure

Enviado cuando la consulta falla

- Parámetos de entrada
  1. Descripción del error
  2. Código de error Idsn
- Evento bloqueador: no
- Se le puede llamar desde: páginas estática / páginas ocultas

6.1.7. OnBeforeConsult

Enviado al pulsar sobre la opción “consulta”

- Parámetos de entrada:no
- Evento bloqueante: si, puede evitar el pop up de consulta
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.8. OnConsult

Se envía al validar la consulta

- Parámetos de entrada
  1. Destino de la consulta
  2. Memo asociada a la consulta
  3. Datos asociados a la consulta
- Evento bloqueante: si, evita consultar desde el enviado
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

[2] Idsn es un Procolo que controla los estándares de telefonía. (RDSI).

6.1.9. QueueStateChange

Enviado cuando se cambia el valor de la cola del agente

- Parámetos de entrada
  1. Número de llamadas en colas personales
  2. Número de llamadas en cola principal
  3. Número de llamadas en cola secundaria
- Evento bloqueador: no
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.10. CallAlerting

Es enviado cuando el teléfono del agente o del cliente suena

- Parámetos de entrada
  4. Tipo de llamada. Corresponde a la propiedad “CallInformation.ComType/10” del Agent Link.
  5. Nombre de la campaña.
  6. Teléfono de la llamada.
- Evento bloqueador: no
- Se le puede llamar desde: páginas estática / páginas ocultas

6.1.11. CallCleared

Enviado al fin de la comunicación

- Parámetos de entrada:no
- Evento bloqueante: no
- Se le puede llamar desde : páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.12. CallTransfer

Enviado cuando se realiza la transferencia

- Parámetos de entrada:no
- Evento bloqueante: no
- Se le puede llamar desde : páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.13. OnBeforeTransfert

Enviado cuando el agente pulsa sobre el botón Transferir

- Parámetos de entrada:no
- Evento bloqueante: si, impide la obertura del panel de transferencia.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.14. OnTransfert

Enviado cuando el agente valida la transferencia

- Parámetos de entrada:
  1. Destino de la transferencia
  2. Memo asociada a la llamada
  3. Hechos asociados a la llamada
- Evento bloqueante: si, impide la obertura del panel de transferencia.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.15. OnInfo

Enviado en el momento de recepción de un agente de información que proviene del ACD.

- Parámetos de entrada:
  1. Nivel de gravedad del mensaje(0:info / 1: warning / 2:error)
  2. Cadena de caracteres del mensaje
- Evento bloqueante: no
- Se le puede llamar desde : páginas estáticas / páginas ocultas

6.1.16. OnBeforePause

Enviado en el momento que el agente pulsa al botón de pausa.

- Parámetos de entrada:no
- Evento bloqueante: si, impide la obertura del panel de pausa.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.17. OnPause

Enviado cuando el agente valida el tipo de pausa

- Parámetos de entrada:código de la pausa
- Evento bloqueante: si, impide el cierre del panel de pausa y el envío del código de pausa al acd.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.18. OnPauseEnd

Enviado cuando el agente sale del estado de pausa

- Parámetos de entrada:no
- Evento bloqueante: no
- Se le puede llamar desde : páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.19. SearchModeStateChange

Enviado durante la carga de un modo de búsqueda

- Parámetos de entrada:booleano que vale “true” si se activa y false si no se activa.
- Evento bloqueante: no
- Se le puede llamar desde : páginas estáticas / páginas ocultas

6.1.20. OnRecordStart

Enviado al iniciar el agente una grabación.

- Parámetos de entrada:modo de grabación (0:todos, 1:sólo agente, 2:sólo cliente)
- Evento bloqueante: si, impide el cierre del panel de pausa y el envío del código de pausa al acd.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.21. OnEndRecord

Enviado cuando el agente para la grabación.

- Parámetros de entrada:ninguno.
- Evento bloqueante:si, evita parar la grabación.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.22. OnHold

Enviado cuano el agente pulsa el botón de Retener

- Parámetros de entrada:ninguno.
- Evento bloqueante:si, evita poner al cliente en retención durante la llamada.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

6.1.23. OnHoldEnd

Enviado cuando el agente pulsa sobre el botón de recuperar llamada

- Parámetros de entrada:ninguno.
- Evento bloqueante:si, evita la acción durante la llamada.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas / páginas estáticas / páginas ocultas.

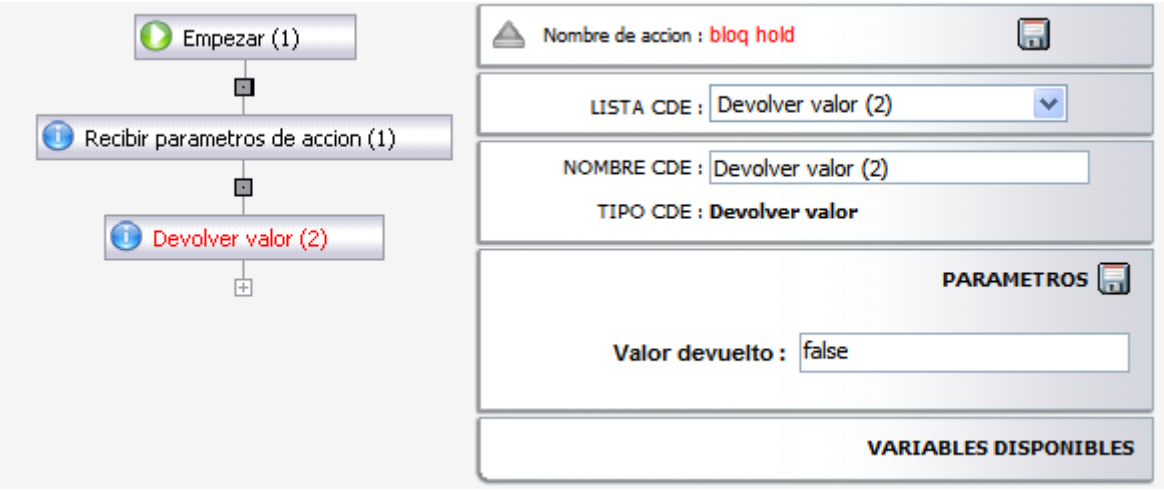
6.1.24. OnReceiveContactInfos

Enviado en el momento de recepción de datos del cliente de la agenda de direcciones definidas sobre la campaña.

- Parámetros de entrada: guid del contacto identificado dentro de la agenda de direcciones.
- Evento bloqueante:no.
- Se le puede llamar desde : páginas dinámicas .

6.2. Bloquear una acción en base al evento asociado

Se ha visto en el listado anterior que algunos eventos tienen la posibilidad de bloquear la acción por la cual suceden. La forma de hacer esto es muy sencilla. Sólo hay que añadir la acción devolver valor, poniendo un **false** como valor devuelto. En la imagen inferior se puede ver de manera gráfica.


Empezar (1)
Recibir parametros de accion (1)
Devolver valor (2)
Nombre de accion : bloq hold
LISTA CDE : Devolver valor (2)
NOMBRE CDE : Devolver valor (2)
TIPO CDE : Devolver valor
PARAMETROS
Valor devuelto : false
VARIABLES DISPONIBLES

7 | Conexiones y gestión de tablas de cliente

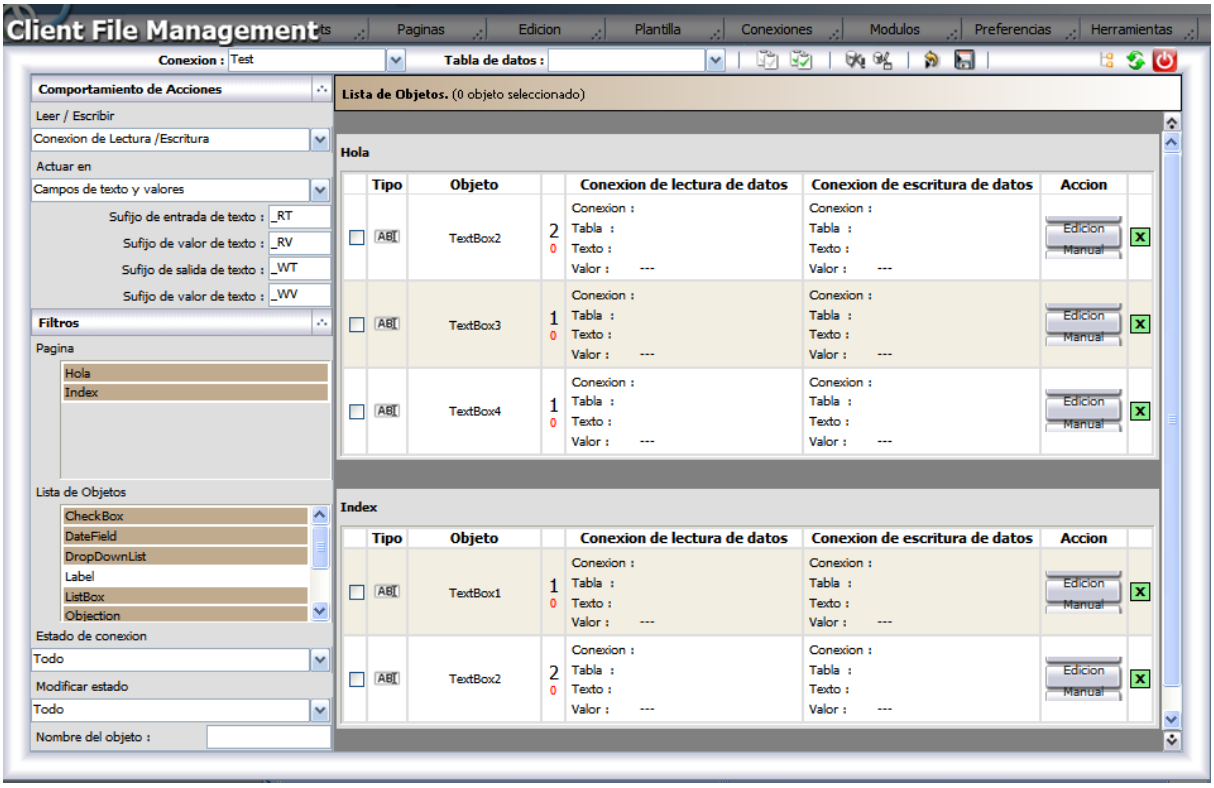
Esta herramienta permite conectar de una forma sencilla los campos de un script con las tablas existentes en las bases de datos o bien crear una tabla desde los objetos generados.

Mediante diferentes criterios, la aplicación buscará la correspondencia de los diferentes campos de la base de datos y los objetos del script. Si no existe dicho campo en la base de datos, se puede crear desde la misma aplicación.

Este módulo es compatible con SQL Server y Oracle.

Por defecto, las columnas serán creadas con tipo “nvarchar” con capacidad para 255 caracteres, permitiendo valores null y no poniendo ningún valor por defecto. Se pueden cambiar estos valores para cada campo en la base de datos conectada a un objeto.

El módulo de conexión tiene el siguiente aspecto:



Los elementos de los que se compone son:

- Menú de acciones del módulo: en la parte superior
- Comportamiento de Acciones: zona dónde se definen parámetros para la auto – conexión de objetos.
- Filtros: zona dónde se establecen fitros para la auto – conexión de objetos.
- Lista de objetos: Esta zona muestra los objetos del script y permite ver el estado de la conexión.

7.1. Establecer los parámetros para la auto – conexión.

Los parámetros de la autoconexión permiten definir cómo las columnas serán creadas en la base de datos o cómo serán las correspondencias entre los nombres de objetos y las columnas en la tabla de la base de datos.

Los parámetros disponibles serán:

Lectura / Escritura	Este parámetro especifica si los objetos serán conectados como: • Lectura y escritura • Sólo lectura • Sólo escritura Un objeto puede ser conectado a lectura y escritura a dos campos diferentes o bien sólo a uno que se irá actualizando si es preciso.
Actuar en	Este parámetro especifica si la conexión guarda: • El texto y el valor del campo • Sólo el texto • Sólo el valor Esta configuración sólo se palicará en aquellos objetos en los que se pueda poner valor y texto. También es posible unir ambos valores en un solo campo. Aunque hay que pensar que, de forma general el valor sirve como código interno mientras que el texto es para mostrar datos al agente. No es posible conectar el valor a una tabla y el texto a otra.
Sufijo de entrada de texto	Este parámetro permite especificar el sufijo que será añadido de forma automática al nombre de la columna creada para conectar el texto a un objeto de lectura. Este campo puede quedarse vacío si no se quiere añadir ningún tipo de sufijo.
Sufijo de valor de texto	Este parámetro permite especificar el sufijo que será añadido de forma automática al nombre de la columna creada para conectar el valor a un objeto de lectura. Este campo puede quedarse vacío si no se quiere añadir ningún tipo de sufijo.
Sufijo de salida de texto	Este parámetro permite especificar el sufijo que será añadido de forma automática al nombre de la columna creada para conectar el texto a un objeto de escritura. Este campo puede quedarse vacío si no se quiere añadir ningún tipo de sufijo.
Sufijo de valor de texto	Este parámetro permite especificar el sufijo que será añadido de forma automática al nombre de la columna creada para conectar el valor a un objeto de escritura. Este campo puede quedarse vacío si no se quiere añadir ningún tipo de sufijo.

7.2. Estableciendo los filtros de auto – conexión

Esta capacidad permite trabajar de una manera más cómoda, puesto que irá ocultando todos los elementos en la Lista de objetos que no correspondan a los criterios marcados por el filtro. De esta manera, se tendrá una visión más clara de los objetos a conectar.

Si por el resultado de un filtrado, un objeto que estaba seleccionado se oculta, se elimina la selección de forma automática.

Cuando un usuario pulsa sobre la opción seleccionar todos los objetos sólo se seleccionarán aquellos que estén visibles.

Los filtros disponibles son:

Página	Este filtro muestra un listado de todas las páginas del script. Si la página está seleccionada, aparecerán los elementos que cumplan los requisitos del resto de filtros. Una banda de color marrón de fondo nos indica que lo está. **Nota: por defecto, todas las páginas del script están seleccionadas.**
Lista de Objetos	Este filtro muestra todos los objetos disponibles en una página. Si un objeto no está seleccionado (es decir, que no tiene una banda de color marrón de fondo), no aparecerá en la zona de lista de objetos, puesto que estará oculto. **Nota: por defecto, todas las páginas del script están seleccionadas.**
Estado de conexión	Este filtro te permite escoger si se quiere visualizar: • Todos los elementos, con indepencia de si tienen o no conexión. • Sólo los que tienen conexión activa. • Sólo los que no tienen conexión.
Modificar estado	Este filtro permite visualizar u ocultar elementos sobre los cuales se ha actuado. Es decir, sobre los que se le ha cambiado el estado.
Nombre de objeto	Permite visualizar sólo los elementos que tengan un nombre determinado que se pone en el textbox-

7.3. Explicación del menú “Acciones”

Lista desplegable conexión	Muestra las conexiones definidas en el administrador que están disponibles. Antes de empezar cualquier operación hay que asegurarse que es en la conexión deseada.
Lista deplegable tabla de datos	Muestra las tablas disponibles dentro de la conexión escogida. Es editable, por lo que si se escribe un nombre de tabla que no existe, esta se creará automáticamente. Si se escoge una tabla existente, los campos disponibles son los que aparecerán.
Botón desactivar / activar todo	Permitirá escoger todos los elementos de la lista de objetos o desactivarlos todos a la vez.
Botón desconectar /conectar todo	Permite conectar o desconectar todos los elementos con la tabla seleccionada.
Resetear todo	Este botón permite resetear los cambios que aun no han sido cambiados.
Botón grabar	Este botón permite guardar los cambios. Si hay cambios, muestra un resumen de las cosas a cambiar. Si no hay cambios, un mensaje emergente indica que no es necesario realizar la acción
Botón verificación de las conexiones	Este botón permite lanzar la aplicación para verificación de conexiones en una ventana nueva.
Botón Reload	Este botón reinicia la aplicación de gestión de conexiones. Si no se han guardado los cambios, un mensaje recuerda que si se continúa, los cambios se perderán
Botón Salir	Este botón permite salir del aplicativo, cerrando la ventana. Si no se han guardado los cambios, un mensaje recuerda que si se continúa, los cambios se perderán

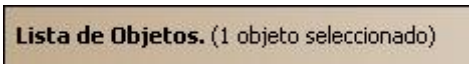
7.4. Gestión de objetos para conectar

7.4.1. Interfaz general

Esta área permite gestionar y ver los objetos que van a ser conectados.

Los objetos están organizados por página. Si se ha filtrado una página , esta no será visible por la interfaz. Los diferentes elelemtos están dispuestos en orden de creación. Es posible navegar entre páginas a través de los botones y situados en la zona de arriba y debajo de la barra de scroll. Las páginas se muestran en orden alfabético.

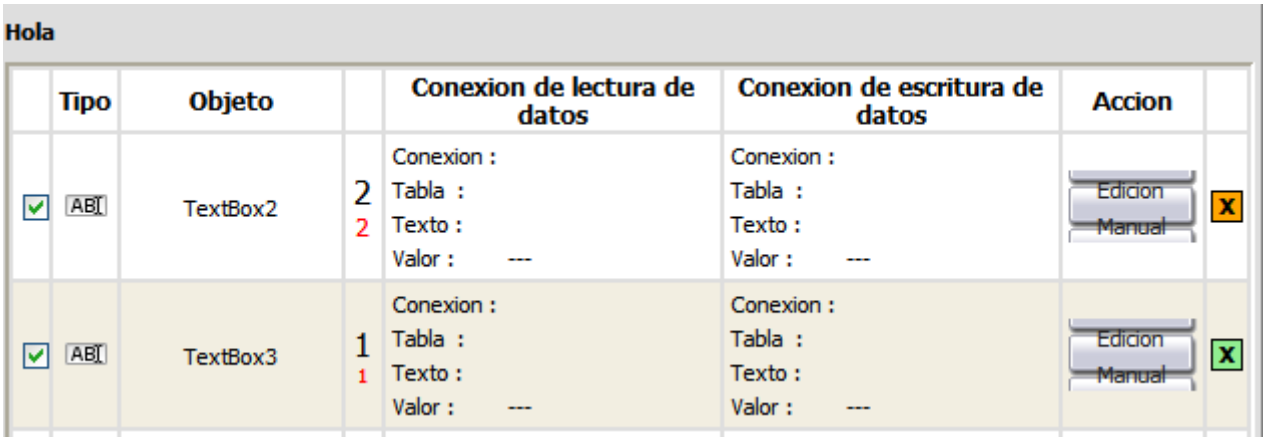
En la zona de arriba aparece el número de objetos seleccionados.



Justo después aparecen los elementos, en orden alfabético y mostrando la siguiente información ordenadas en columnas:

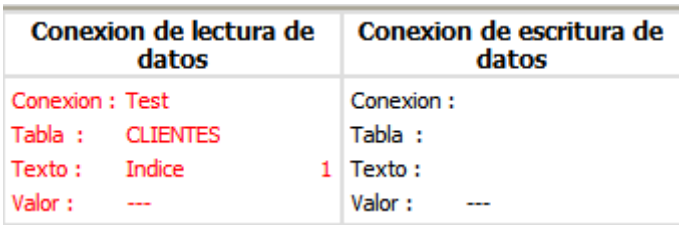
- Casilla de verificación que indica si ha sido seleccionado o no.
- Imagen indicando el tipo de objeto
- Nombre del objeto
- Indicador de sucesos. Hay 2 números (uno en negro y el otro en rojo y más pequeño). El primer número indica el total de objetos con el mismo nombre en todo el Script. El número rojo indica el número de objetos del mismo nombre **seleccionados**.
- Datos de la conexión de lectura.
- Datos de la conexión de escritura.
- Acción: permite hacer una conexión Manual.
- Botón de estado de conexión. Si está de color verde, indica que las conexiones ya están guardadas. Si está en amarillo, que se ha de guardar.

Se muestra una imagen de ejemplo.



7.4.2. Indicadores de detalles de conexión de lectura y escritura

Los indicadores de una conexión se muestran en las columnas “Conexión de lectura de datos” y “conexión de escritura de datos”.



En estas columnas hay una completa descripción de la conexión del objeto.

1. **Conexión:** Nombre de la conexión. Este nombre está definido en el administrador.
2. **Tabla:** nombre de la tabla CLIENTES.
3. **Texto**: columna de la base de datos que contendrá el texto.
4. **Valor:** columna de la base de datos de contendrá el valor.

7.4.3. Detalles de la edición manual de conexiones

La edición manual permite conectar el objeto sin utilizar el mecanismo para conectar de forma automática. Este modo tambien permite cambiar las propiedades de una columna en la base de datos.

Si el usuario pulsa el boton “editar” todos los campos editados de forma manual serán automáticamente validados.

Cuando el modo manual está activado la conexión de información textual serán reemplazados por listas.

1. Conexión: permite seleccionar una conexión a una base de datos creada anteriormente en el Administrador de Hermes.net.
2. Tabla: Permite utilizar una tabla desde la conexión seleccionada. Se puede entrar el nombre de una tabla que no exista. En este caso, la tabla será creada de forma automática (cuando se guarden los cambios)
3. Texto: permite seleccionar una columna de la tabla seleccionada. Se puede introducir el nombre de una columna que no existe, y esta será creada de forma automática al guardar los cambios
4. Valor: permite seleccionar una columna de la tabla seleccionada. Se puede introducir el nombre de una columna que no existe, y esta será creada de forma automática al guardar los cambios

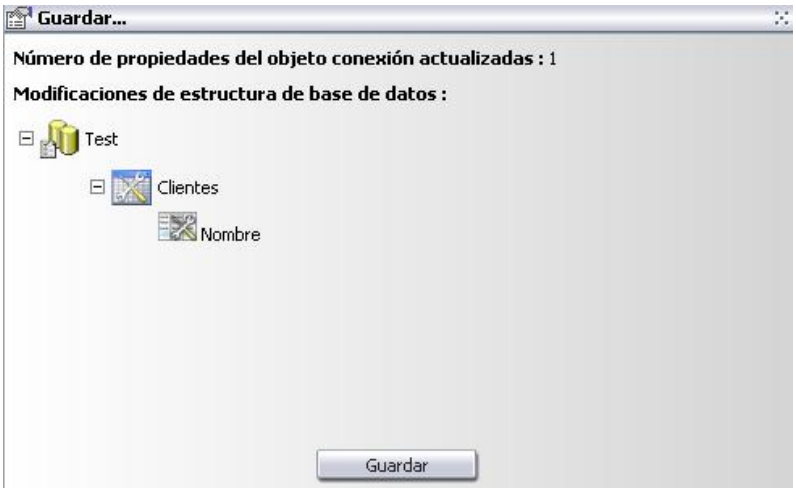
En la parte derecha de Texto y valor aparece el icono de edición . A través de el se pueden cambiar las propiedades de las columnas en las bases de datos.

La posbibilidades de edición son:

- Tipo: hay 3 posibles tipos editables, int, text y nvarchar.
- Tamaño: el tamaño de la columna.
- Permitir nulo: permite que el campo esté vacío.
- Valor por defecto: el valor que tomará la columna por defecto.
- Aplicar: aplica los cambios definidos.

7.5. Ventana de registro

Cuando el usuario pulsa sobre el botón guardar una ventana indica el número de objetos modificados, así como los cambios en las estructuras de las bases de datos en forma de árbol.



En la imagen superior, se puede ver que es lo que ha cambiado, en este caso, la Conexión Test, dentro de la tabla Clientes, y se ha modificado la propiedad del campo Nombre.

7.6. Ejemplos de uso

7.6.1. Hacer algo similar a la aplicación de conexiones de Scripter V3.

Para obtener el mismo resultado en la creación del fichero de cliente con el módulo “creación de cliente desde el script”, Script V3.

1. Sección comportamiento:
   - Leer /Escribir:Conexion de Lectura /Escritura.
   - Actuar: dejar el de por defecto campos de texto y valores.
   - Sufijo columnas txt: poner el campo vacio
   - Sufijo columnas valor: poner “_VAL” en el campo.
   - Sufijo columnas txt: poner el campo vacio.
   - Sufijo columnas valor: poner “_VAL” en el campo.
2. Sección Filtros:
   - Página: dejar todas lass páginas seleccionadas (por defecto).
   - Lista de objetos: seleccionar la “etiqueta”.
   - Estado de conexión: seleccionar “objetos no conectados”.
   - Estado de conexión: dejar por defecto “Todo”.
   - Modificar estado: dejar el que aparezca por defecto.
3. En la barra de menús
   - Seleccionar la conexión sobre la cual se quiere añadir una nueva tabla.
   - Introducir el nombre de la tabla que se quiere crear.
   - Pulsar al botón “seleccionar todos” para seleccionar todos los elementos no filtrados.
   - Pulsar sobre “conectar todo” con el objetivo de auto conextar todos los objetos.
   - Pulsar “Guardar” para guardar cambios.

7.6.2. Desconectar todos los campos en el script

Este módulo puede ser utilizado para desconectar de sus bases de datos todos los objetos del script. Esto se puede realizar en unos sencillos pasos:

1. Mostrar todos los elementos conectados.
2. Seleccionarlos todos.
3. Pulsar sobre el botón desconectar todo.
4. Pulsar el botón de guardar.

7.6.3. Modificación de todas las conexiones existentes en el script

Para cambiar las conexiones existentes en el script se han de seguir los siguientes pasos:

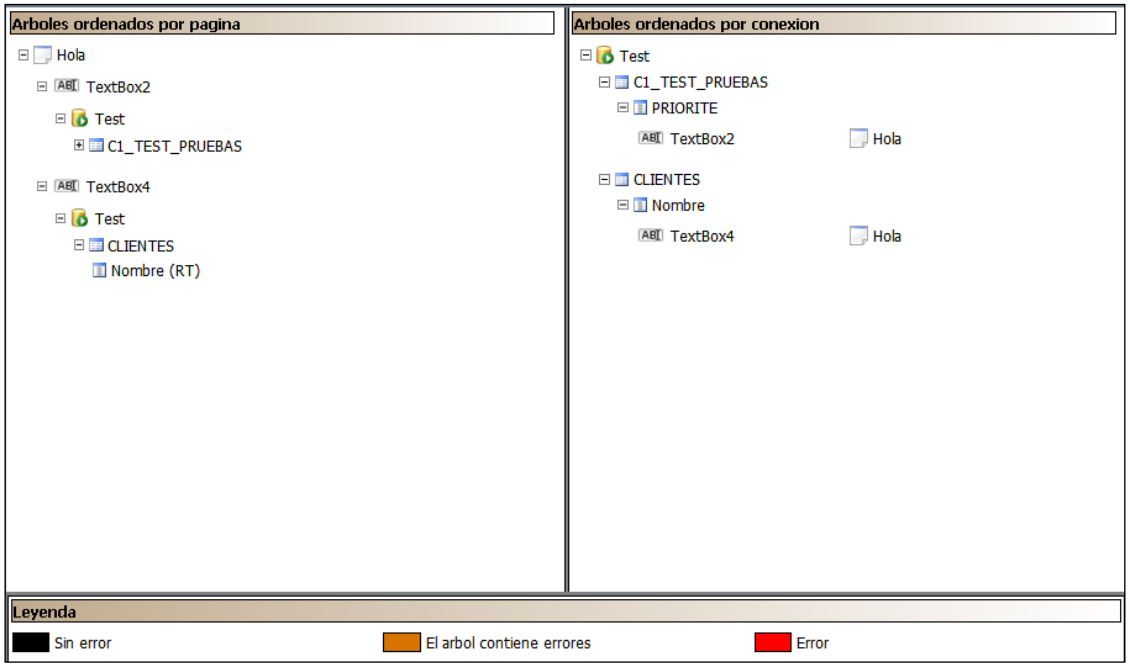
1. Sección comportamientos: establecer el tipo de conexión.
2. Sección filtros: asegurarse que los elementos se muestren.
3. Seleccionar todos los elementos a desconectar y desconectarlos
4. seleccionar la nueva conexión y tabla
5. Pulsar a conectar todo.
6. Pulsar a guardar.

8 | Comprobar conexiones de script

Este es el módulo que permite verificar si las conexiones existentes en los scripts es correcta.

Este mópulo no permite corregir estos errores pero permite hacer un análisis eficaz y rápido sobre dónde fallan estas conexiones.

Para acceder a esta aplicación hay que pulsar al menú Conexiones→Comprobar conexiones de script. O bien pulsando sobre el icono que permite un acceso directo y que se encuentra en la barra de menús del aplicativo.
La interfaz tiene el aspecto de la imagen inferior:



Esta interfaz está dividida en 2 partes de forma horizontal:

1. El árbol de la izquierda muestra las diferentes páginas del script donde hay elementos que tienen conexión.
2. El árbol de la derecha muestra las conexiones que hay y a qué objetos están conectados.

La tercera zona es la inferior. En ella se encuentra la leyenda informativa. A través de esta leyenda:

Si está el texto en negro, todo es correcto

Si está en naranja, el árbol contiene un error. Abriendo las ramas, se podrá ubicar dónde está el error.

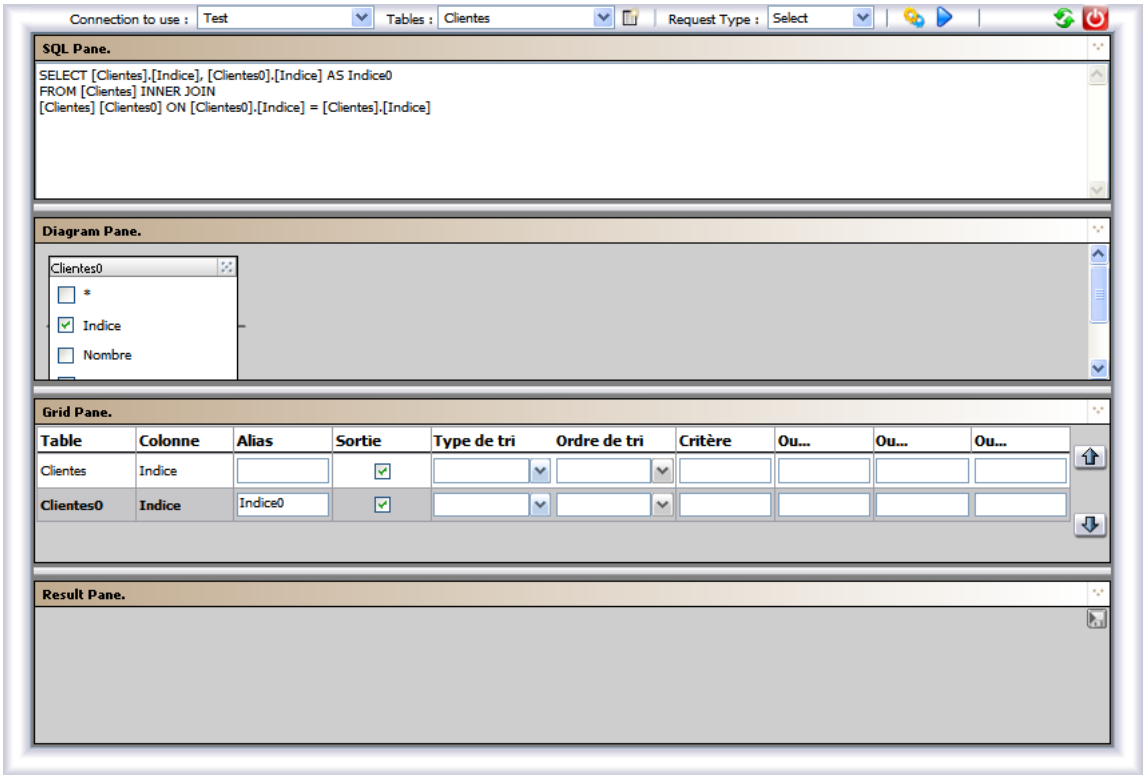
Si está en rojo: es el punto exacto dónde está el error.

9 | Editor de consultas

Esta herramienta permite hacer consultas complejas de forma gráfica. Este módulo es compatible con bases de datos como SQL Server y Oracle.

9.1. Conceptos básicos

Para poder iniciar el editor, sólo hay que hacerlo a través de Conexiones→Iniciar constructor de consultas o bien por el icono .
Una petición sólo puede ser realizada sobre una conexión. Este módulo no soporta hacer conexiones entre diferentes conexiones.
El aspecto de la interfaz es la siguiente:



1. El primer área es el módulo de menú dónde se puede definir la conexión, añadir las tablas y decir qué tipo de consulta se quiere hacer
2. En la segunda área existe el panel de SQL. En él puede verse cómo queda la expresión SQL.
3. El tercer bloque es el panel de diagrama. En el se pueden ver las tablas añadidas para realizar la consulta.
4. El panel de grid nos muestra los campos a mostrar y los criterios a utilizar.
5. Este panel muestra el resultado de la consulta.

Las zonas están separadas por barras móviles que permiten cambiar el ancho.

También se puede minimizar cada zona pulsando sobre el botón .

En todos los casos, el usuario puede editar o escribir directamente en el panel de SQL. Si el usuario cambia el texto en este panel, el resto de áreas serán actualizadas de forma automática al pulsar sobre el botón de ejecución de la consulta .
Por otro lado, si se cambia en modo gráfico, el texto de SQL cambiará de forma automática.

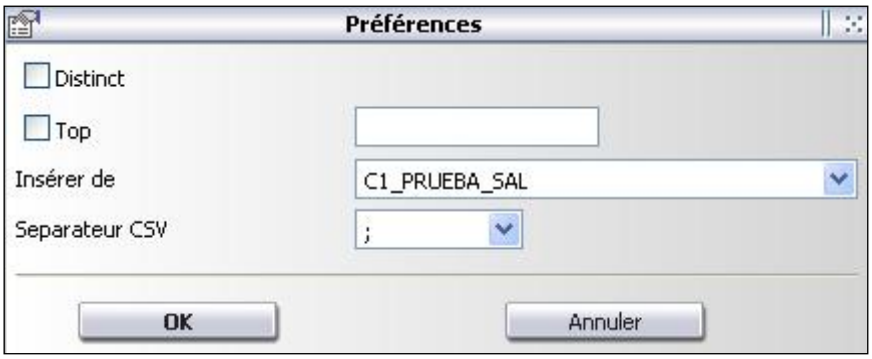
9.1.1. Elementos del menú del editor de consultas

El menú está compuesto por los elementos siguientes:

Conexión a utilizar	Esta lista permite escoger la conexión a utilizar. Si el editor es abierto sobre una conexión, esta aparece de forma automática
Lista de tablas de conexión	Esta lista muestra las tablas que tiene la conexión. Si no hay conexión seleccionada, esta lista aparecerá vacía.
Añadir tabla a la consulta	Este botón permite añadir la tabla seleccionada a la consulta. Si no hay tabla seleccionada, el sistema da un mensaje de error.
Escogiendo el tipo de consulta	Los tipos que se pueden escoger son: • Select • Insert from • Insert into • Update • Delete
Parámetros de consulta	Muestra los parámetros que se quiere en la consulta.
Ejecución de la consulta	Este botón permite lanzar la consulta. Si no hay datos que consultar, el sistema lanza un mensaje pidiéndolos
Recargar	Recarga la consulta
Salir del editor	Este botón cierra la ventana y sale del editor de consultas

9.1.2. Ventana parámetros de consulta

Esta ventana permite escoger los parámetros de la consulta. Esta ventana es accesible a través del botón "Parámetros de la consulta" . Cuando el usuario selecciona un tipo de consulta "insert" esta ventana se abre de forma automática para permitir escoger la tabla dónde se van a insertar los datos.

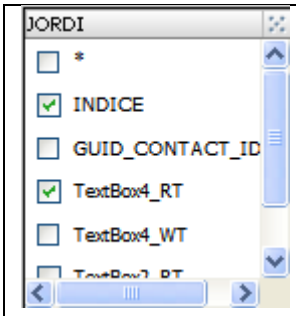


En el se puede ver, si queremos evitar redundancia de datos (distinct), si queremos mostrar los n primeros, en que tabla lo queremos insertar, separadores (si hay archivos CSV).

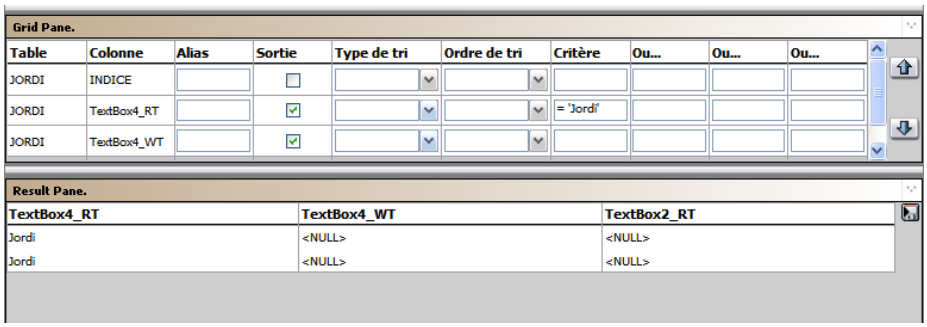
9.2. Consulta de tipo Select

Para crear una consulta de tipo select, se ha de seleccionar la conexión y la tabla que se quiere consultar. Es entonces cuando se añade la tabla a través del botón

Esta tabla aparece de forma automática en el panel de diagrama.

	En esta se puede ver que los campos chequeados son los que van a aparecer en el resultado de la consulta, así como un campo * para seleccionar todo.

Cada vez que se chequea un elemento, este aparece en el grid de datos, donde se le puede poner un alias, decir si se quiere visualizar o no, el tipo de orden y las clausulas where . en el ejemplo de la imagen inferior se puede ver el resultado con el grid de consulta arriba.



Las flechas y permiten cambiar el orden de las columnas a mostrar en el panel de resultados.

9.3. Consulta de tipo insert from

Cuando el usuario pulsa sobre la lista de opcioness de tipo de consulta alguna del tipo insert, de forma automática se abre el panel de parámetros de la consulta, que permite seleccionar la tabla dónde van a ser insertados los datos.

En cualquier momento el usuario puede pulsar para poder cambiar los parámetros.

La tabla a insertar no aparece en el gráfico. La zona gráfica sólo aparece la tabla sobre la cual se van a extraer los datos.

Como la petición es insertar elementos en una tabla desde otra, la operativa será muy similar a la de un Select:

1. Añadir las tablas involucradas en el diagrama.
2. Seleccionar las columans que se quieren filtrar
3. Establecer la consulta en el grid de resultados.

Es necesario que el resultado de la consulta tenga el mismo número de columnas de la tabla que va a recibir la inserción.

Es importante establecer la correspondencia entre campo insertado – campo seleccionado.

9.4. Consulta de tipo insert

Para crear una consulta tipo insert, se debe primero seleccionar la conexión dónde se quiere realizar la inserción de datos.

A continuación, se ha de seleccionar la tabla y escoger el tipo “Insert into”. Una vez seleccionado en el panel de grid aparece la siguiente imagen:

Grid Pane.

Table	Colonne	Nouvelle Valeur
Clientes	Indice	8
Clientes	Nombre	'pepe'
Clientes	Apellidos	'lola'
Clientes	**Telefono**	938888888

Donde los elementos son:

- Tabla: la tabla donde se va a realizar la inserción.
- Columna: la columna afectada.
- Nuevo valor: los valores que van a contener el nuevo registro insertado.

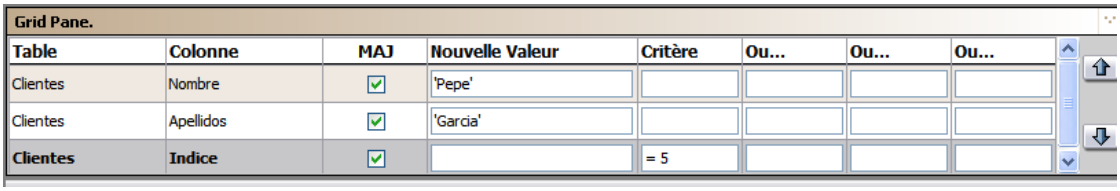
Si se queda vacio, el valor será nulo. A través de las flechas se puede mover hacia arriba o hacia abajo.

9.5. Consulta de tipo actualización (update)

Para crear una consulta de tipo update, primero se ha de seleccionar la conexión sobre la que se quiere hacer dicha consulta.
A continuación, se ha de insertar la tabla que va a ser actualizada.
Una consulta de este tipo sólo puede ser generada en una tabla. Si se intenta añadir una segunda tabla, como máximo se puede sustituir la que está definida.

Para crear una consulta de tipo update se han de seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la tabla a actualizar
2. Seleccionar las columnas a actualizar
3. Definir qué criterio se va a seguir (indice=3, Apellidos='Pepe',…)
4. Poner en el panel de grid los nuevos valores
5. Ejecutar la consulta.

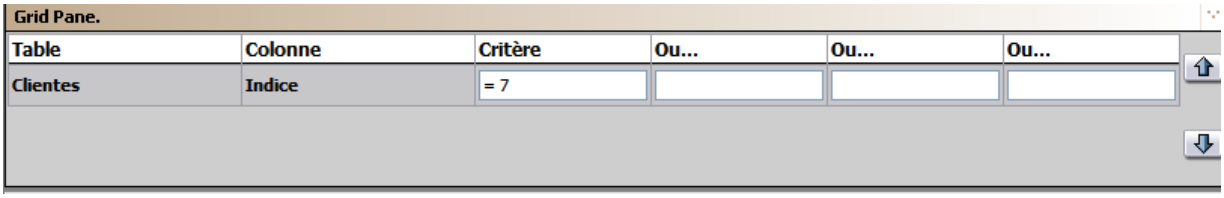


Nota importante: al añadir el campo de criterio (en el ejemplo índice), se ha de borrar manualmente la adición a SET que se hace de forma automática.

9.6. Consulta de eliminación

Para crear una consulta de tipo delete, primero se ha de seleccionar la conexión sobre la que se quiere hacer dicha consulta.
A continuación, se ha de insertar la tabla sobre la cual se van a eliminar registros.
Una vez isnerta, se ha de leccionar el campo o campos que van a servir de criterio para ser eliminados.

En la imagen inferior se puede ver que se quiere eliminar el registro con índice igual a 7.



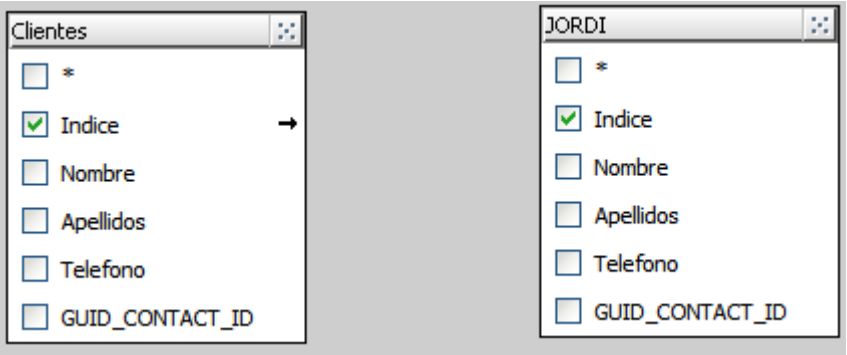
Finalmente, se ha de ejecutar la consulta, eliminandose, en este caso, el registro que tiene como índice el número 7.

9.7. Creación de un JOIN ente 2 tablas

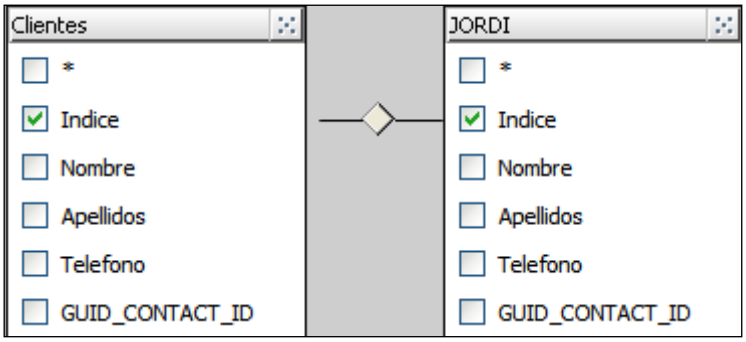
Se pueden crear joins entre tablas. Para hacerlo, se han de seguir los siguientes pasos:

Introducir las 2 tablas a relacionar.

Una vez introducido, se ha de seleccionar qué campo va a servir de nexo entre las dos tablas. En la imagen inferior puede verse seleccionado el campo Indice con una flecha. Para conseguir esto, se ha de pulsar sobre **el nombre del campo Índice.**



Después de seleccionar el elemento de la primera tabla , sólo hay que seleccionar el texto de la segunda tabla que va a ser el nexo y, de forma automática, se crea la relación.



Por defecto se crea un “INNER JOIN”, basado en la igualdad de las columnas enlazadas.

Haciendo click con el botón derecho sobre el rombo que sirve de unión en las dos tablas, Esto permite cambiar el tipo de enlace entre las dos columnas (cambiar el "JOIN").

Elementos de la ventana propiedades del enlace.

En la zona superior, se encuentran las tablas izquierda y derecha en la unión. En medio de ambas tablas las opciones para escoger igual, mayor o menor, mayor o igual, desigual…

Finalmente, en la zona inferior, hay 2 casillas de verificación que permiten escoger todas las filas de la izquierda (Left Outer Join), los de la derecha (Right Outer Join), o ambos (Full Outer Join).

Un join puee ser eliminado, pulsando sobre el rombo del enlace y escogiendo la opción eliminar (Delete).

9.8. Creación de criterios avanzados

En la columna de grid de consultas permiten crear criterios para las consultas.

Grid Pane.

Table	Colonne	Alias	Sortie	Type de tri	Ordre de tri	Critère	Ou...	Ou...	Ou...
Clientes	Indice		☑			= 5	= 8		
JORDI	Indice	Indice0	☑						
Clientes	**Nombre**		☑			= 'jordi'			

Tal y como se ve en la imagen superior, hay una columna de criterios y 3 opciones para incluir "OR". También se pueden incluir criterios "AND"

```
SELECT [Clientes].[Indice], [JORDI].[Indice] AS Indice0, [Clientes].[Telefono]
FROM [JORDI] FULL OUTER JOIN
[Clientes] ON [Clientes].[Indice] = [JORDI].[Indice]
WHERE ([Clientes].[Indice] = 5) OR ([Clientes].[Indice] = 8) AND ([JORDI].[Indice] = 'jordi')
```

9.9. Ejecutar consulta y exportar en CSV los resultados

Al pulsar el botón se ejecuta la consulta, mostrandolo en el panel de resultados.

Pulsando el botón sobre el panel de resultado, la columna de respuesta se exporta a CSV.

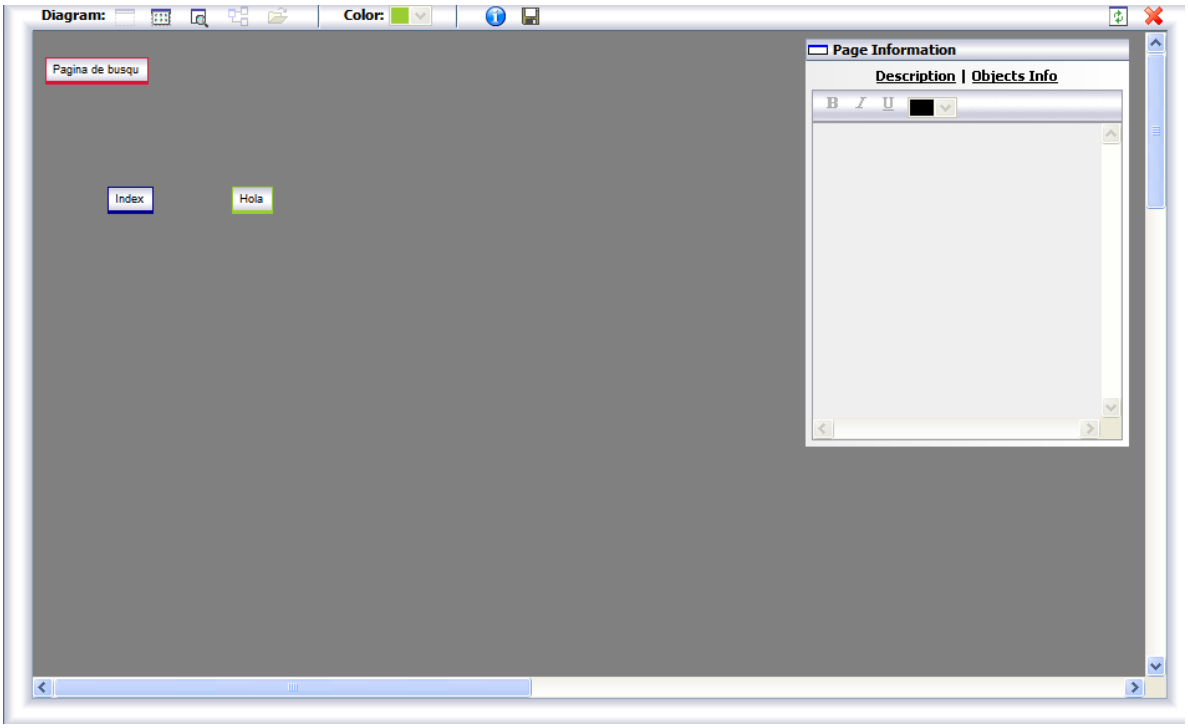
10 | El visor de diagrama

El módulo de visor de diagrama permite ver una representación gráfica de la disposición de las diferentes páginas de un script para hacerlo más comprensible.

Para acceder a él se puede hacer o bien pulsando el icono de visor de diagrama o bien a través del menú Módulos →visor de diagrama

Este módulo permite:

- Posicionar las páginas en la pantalla de forma manual o automática.
- Comentar cada página a través de un popup.
- Establecer un color para cada tipo de página, agilizando así la comprensión del script.
- Esconder páginas de plantillas o indeseadas en el esquema.
- Ver la información de enlaces entre las páginas.
- Ver un listado de las páginas y los enlaces entre ellas

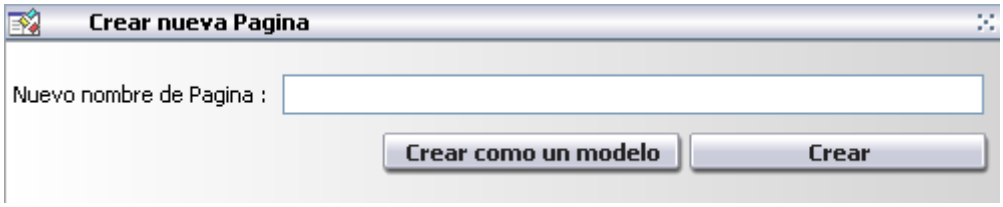


11 | Plantilla de página

11.1. Creación

La creación de plantillas en Interface designer permite generar páginas que no tienen porque ser utilizadas durante el desarrollo del script pero sí pueden servir como modelo para la generación de estas.

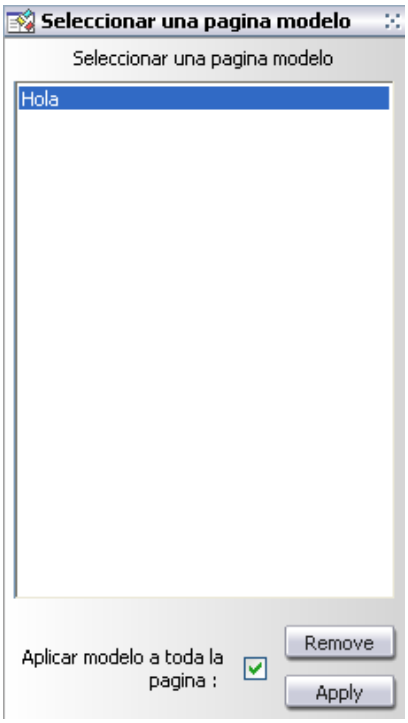
Hay dos maneras para crear una plantilla de página, la primera es pulsar sobre la opción **Crear como un modelo**¸ en el momento de crear una nueva página, tal y como se muestra en la imagen inferior:



La segunda vía es a través del menú páginas →usar como página modelo.

11.2. Afectación

Para asignar una plantilla a una página de nueva creación. Para hacerlo sólo hace falta crear una página y, a partir de ahí ir a páginas →Seleccionar una página modelo, se abrirá una ventana para seleccionar.



Pulsando al botón aplicar (Apply), la página modelo se aplicará.

12 | Modo búsqueda

El Script de búsqueda, debería permitir, como mínimo, mostrar el indice del cliente a llamar y su número de teléfono asociado.

La muestra de la búsqueda puede realizarse mediante el objeto Datagrid.

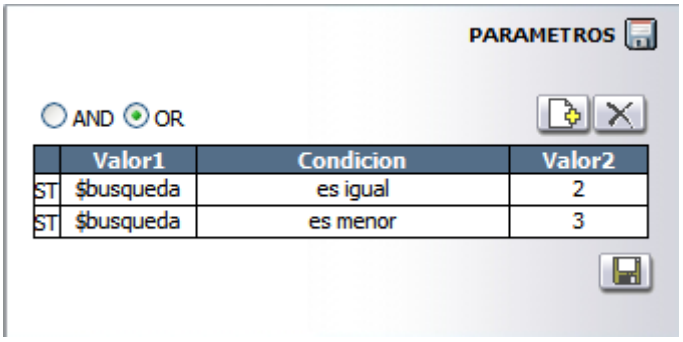
Para lanzar la llamada desde una página de búsqueda se ha de crear una función de usuario “Funciones personalizadas”

El modo búsqueda permite encontrar el teléfono a llamar y enviar una llamada manual.

Nota: para más información sobre la implementación del modo búsqueda, consultar la nota técnica al respecto.

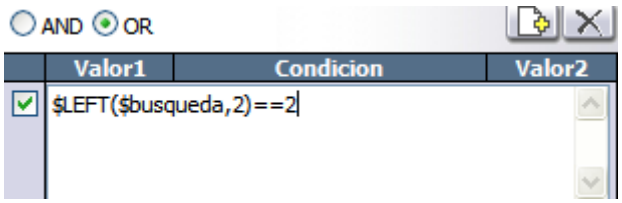
13 | Editor de criterios

El editor de criterios se utiliza para generar test en las variables.



En la columna Valor 1 contiene el valor (variable) que va a ser testeada. En la segunda columna se expone la condición y en la tercera, el valor que ha de contener para que la condición sea cierta. Además en la zona superior se tienen las opciones AND u OR para añadir varias opciones.

Pulsando sobre la casilla de verificación, se puede escribir el criterio, tal y como se ve en la imagen inferior:

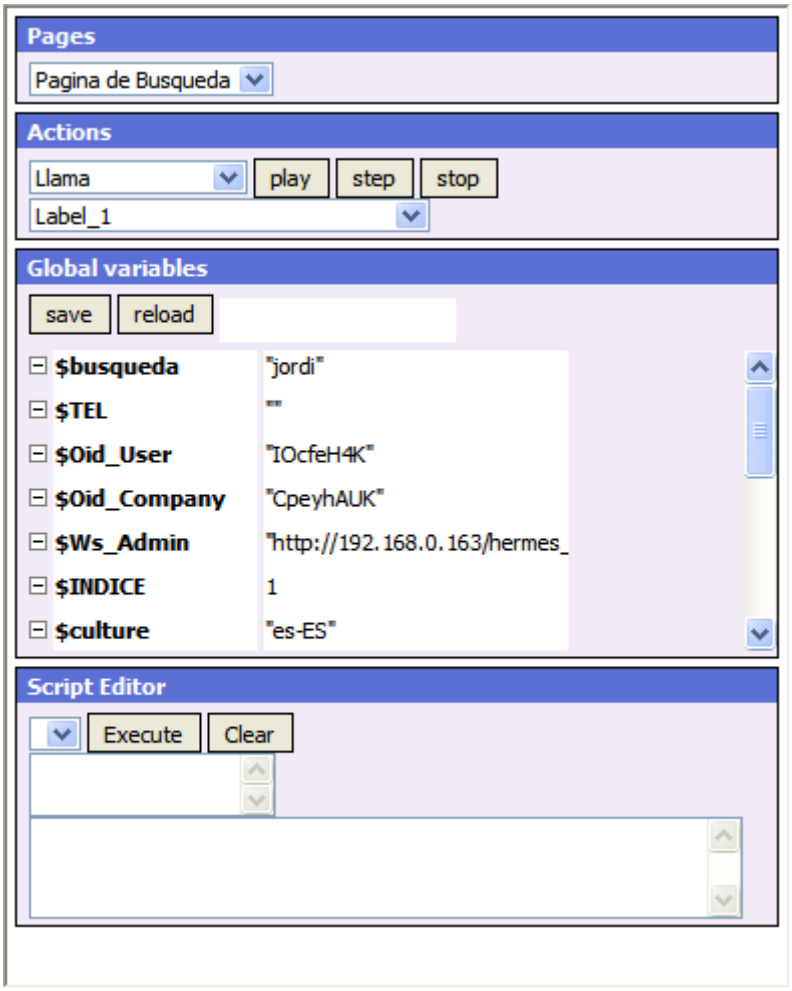


14 | Depurador de Script

El depurador de script permite testear el script generado y conocer los valores de las variables globales en diferentes estadios del script.

Para activar el depurador sólo hay que pulsar en la casilla de verificación “Modo de control” cuando se genera el script.

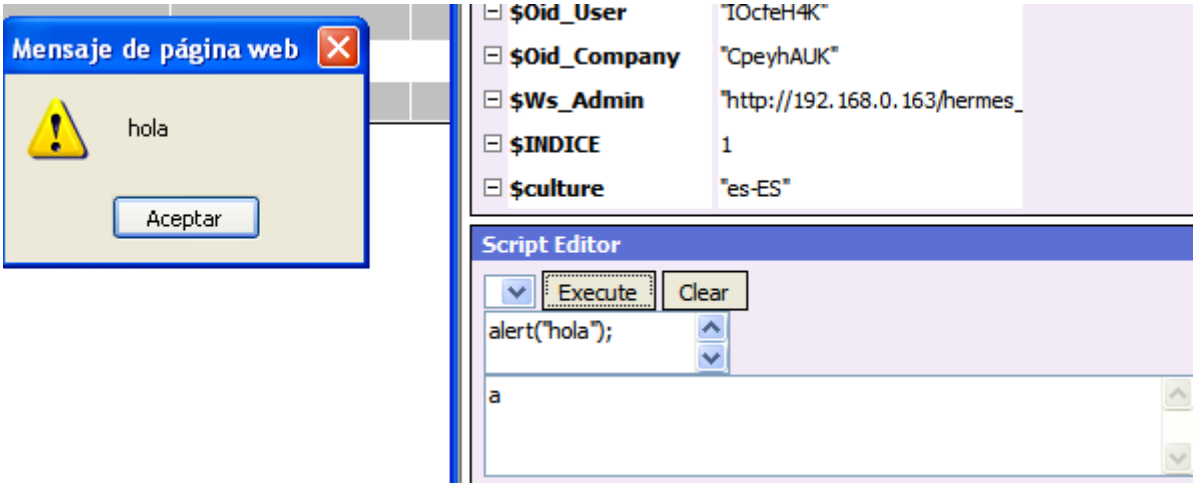
Una imagen en forma de icono de información ( ) lanza el depurador, mostrándose como en la imagen inferior, en un popup.



En la imagen puede verse que la variable $busqueda, contiene el valor “jordi”, que es el que se le ha ejecutado.

El depurador está dividido en 4 partes.

1. Página: se puede acceder a cada página del script
2. Acciones: en el se puede ver la ejecución de las diferentes acciones definidas en el script
3. Variables globales: valores actuales de las variables globales.
4. Editor script: permite introducir funciones de javascript para ser ejecutadas. En la imagen inferior se puede ver un ejemplo.

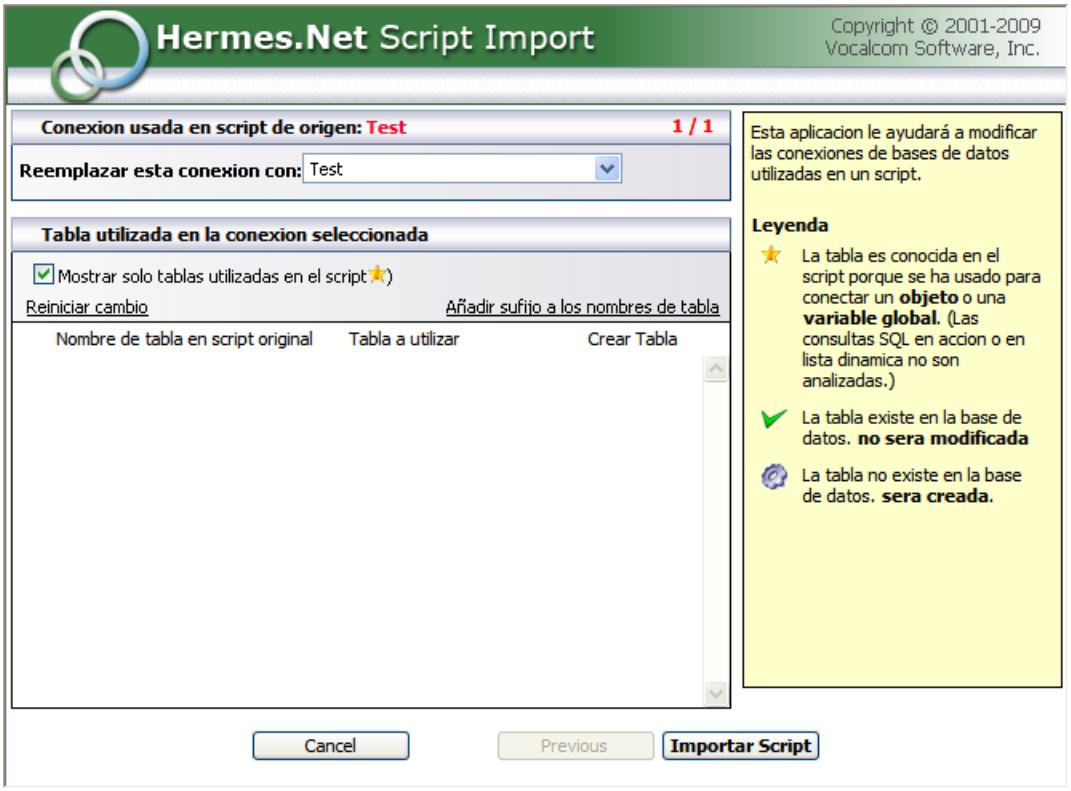


15 | Reemplazar las conexiones a base de datos durante la importación de scripts.

Al duplicar o importar un script, se puede cambiar las conexiones utilizadas en el script de origen. También es posible mantener las conexiones existentes.

Nota: esta opción sólo está disponible para Scripts generados en V4

Sólo pueden ser modificadas las conexiones a bases de datos y variables globales. Las acciones no pueden ser reemplazadas.


Hermes.Net Script Import
Copyright © 2001-2009
Vocalcom Software, Inc.
Conexion usada en script de origen: Test
1 / 1
Reemplazar esta conexion con: Test
Tabla utilizada en la conexion seleccionada
Mostrar solo tablas utilizadas en el script
Reiniciar cambio
Añadir sufijo a los nombres de tabla
Nombre de tabla en script original
Tabla a utilizar
Crear Tabla
Esta aplicacion le ayudará a modificar las conexiones de bases de datos utilizadas en un script.
Leyenda
La tabla es conocida en el script porque se ha usado para conectar un objeto o una variable global. (Las consultas SQL en accion o en lista dinamica no son analizadas.)
La tabla existe en la base de datos. no sera modificada
La tabla no existe en la base de datos. sera creada.
Cancel
Previous
Importar Script

La forma de hacerlo es bien sencilla, cambiando la conexión en el desplegable. Si la tabla no existe, el sistema crea una dentro de esa conexión.

VOCALCOM

Connecting to Customers

Av. Alicia Moreau de Justo 1180
1° Piso Of 105C - C1107AAX
Ciudad de Buenos Aires
Argentina

Call Center Technology

www.vocalcom.com.ar